名人推銷術

馮兩努



名人推銷術

馮兩努著

序《名人推銷術》

世上每一個人都是推銷員。

撮合買賣雙方，從中賺取佣金的經紀固然是推銷員。將政策到處宣揚，說服人民支持自己的政治家也是推銷員。

只要你想贏取別人信任，便是幹着推銷工作。因此，神父與教徒、上司跟下屬、醫生與病人，甚至是丈夫同妻子、父母和子女之間人際關係的處理，都離不開「推銷」技術。

「推銷」這門技術，與生俱來，人人都懂，但造詣深淺，卻有天淵之別。這與每個人的性格、學識和經歷，都有密不可分的關係。

「推銷大王」馮兩努，以多年推銷工作經驗，結合古今推銷理論，撰成此書，對每一個亟欲取信別人的讀者，都有莫大裨益！

本書共分兩部分。第一部分是「中外名人推銷術大檢閱」，作者對中外古今名人推銷術的「西洋鏡」，不但一

一逐個拆穿，並深入討論與評價他們推銷術的得失，好讓讀者引以為鑑戒！

第二部分為「推銷技藝」，綜論五花八門的推銷技巧。形象的塑造、讀書與推銷的關係、如何戰勝恐懼感、如何善用身體語言、如何把握時機「轉膊」……內容包羅萬有，作者援引大量實例說明千變萬化的推銷技巧，務令讀者一書在手，即能融會貫通，活學活用！

明窗出版社
一九八九年三月

流汗播種・歡呼收割

老狐狸系列 S022

名人推銷術

馮兩努／著

序

（寫於再版前夕）

這本小書，有機會再版，令我開心得很。自己出道十多年，碰過的問題不少，在有困難的時候，很想找人傾訴一下，希望從朋友的說話中，找到多少精神上的鼓舞。但可惜得很，自己苦悶的時候，碰上的朋友，總喜歡說：「你慘！我更慘呀！」經過幾次教訓之後，我明白了一個道理，洩氣的人，切勿走在一起。Don't put two losers together，否則，「盜亦『友』盜」的話，我們縱然不憂天，天也會壓下來的。

精神苦悶，一定要找方法疏導一下，否則，一定會走火入魔，迫死了自己。精神上的自慰，莫如和死老師——書本一同分享經驗。古人早已死了，成敗得失，也不會影響了自己。沒有了被威脅的牽掛之後，人便自然地開懷，將一貫扯住自己的自私感情和妒忌心也減少了，心情一安樂，便愛上了書本。從書本中，我發覺成功人士走過的道路，殊不簡單，我自己為了兩餐，也搞得筋疲力倦，人家在

歷史上闖出名堂，其中的辛苦寂寞，令我由妒忌而敬佩、由排斥而接受、由抗拒而佩服。久而久之，我學了一個方法，便是盡量去欣賞和學習別人奮鬥中付出過的心血。

原來欣賞別人會使胸襟打開，減少了妒忌心，令自己更感快樂自然。

這本小書，集合了近日讀書的見聞，其中多是猜度的管見，希望從人家的努力行動嘗試中，找出一些勉勵自己的精神。

胡適之先生時常鼓勵朋友，四十歲之後，應該寫寫自傳，將自己的經驗，一代一代地傳下去。可惜，中國人不習慣將吃苦的經驗公諸於世，令我們的傳統智慧，湮沒了。我不肯妄自菲薄，學學胡適之，來個「告人此路不通行，可使腳力莫浪費」。是爲序，寫於再版的前夕。

馮兩努

目錄

第一部分：中外名人推銷術大檢閱

第二部分：推銷技藝

第一部分：中外名人推銷術大檢閱

許家屯親自示範推銷術

將貨物賣了出去，賺到了人家的錢，便叫做推銷。做小攤販的，也明白其中技巧，將那些加糖的水賣出了，便叫做糖水，賣不出的，叫做餿水，不但沒有錢賺，還要花力氣去倒掉。糖水和餿水的分別，便是推銷的技巧。

推而廣之，這種技巧，實在是贏取別人信任的方法。西方有一則笑話，講述強姦和偷情的分別，只在於推銷的技巧罷了。的確，當一位女士深信閣下前途似錦，可靠誠懇的時候，就算你仍是一名窮光蛋，她也會投懷送抱，獻身獻金；反之，如果不信任閣下的時候，縱使送出洋房汽車，她也會懷疑閣下的動機。這種微妙的人際關係，分別就在推銷的技巧。

政治家說服國民、議員、官僚……衷誠合作救國救民大計的技巧，也是推銷；

牧師、神父的救人福音，也是推銷的方法；上司和下屬的互相討好，分工合作，或夫婦兄弟姊妹等的和諧相處，也是推銷的技巧，甚至一個剛出生的嬰孩，爲了討好吸引別人，也懂得適時送出甜蜜的笑容表示滿足，又或大喊大叫，表示不滿和痛苦。

總之，推銷的技巧，是與生俱來人人都會的。令人相信自己，因合作而達成目標，便是推銷技巧。功夫高的人，令別人深信自己，做到一個毛澤東所說的境界，這便是：「你辦事，我放心。」到了這個境界的推銷商人，便無往而不利，人家深信他是「可以的」、「誠實的」、「可靠的」、「忠心的」、「幫自己的」。否則，未得人家信任的時候，作爲一個推銷商人，地位便變得可恥，不受人尊敬，令人避之則吉。

準顧客說：「你說怎樣就怎樣啦！」這便是成功的推銷境界，是客人向你請教，求你幫忙。否則，如果客人說：「你搶刼呀！」「簡直是吸血鬼！這麼狠！」「你說的是眞是假？」這便是劣等的推銷技巧，令人怕怕。

技巧最高的推銷員，便是政治家。政治家推銷的貨品，永遠不能看到或摸到，

他們鼓吹的，僅僅是一種幻想，正如西方諺語所說，他們賣出熱氣(Hot Air)。在聆聽的時候，令你一時衝動，不顧一切，因爲你認爲自己收穫極大，不惜代價，也一定要得到它；但冷卻之後，你又發覺自己口袋空空，實在沒得到任何東西。總之，他們可以將「有」說成「無」，「空」的說成「實」的。推銷員存在的時候，令你安全，充實和肯定，一旦離去後，又令你空虛、寂寞。

政治家向羣衆推銷國民大計，往往是十年八年之後方見效果，收穫之期雖然遙遠，但他們卻給了你很大的希望和幻想。

香港的政客不多，但也有成功的代表。在此當中，我認爲許家屯先生的道行較高，但他老人家的成功推銷技巧，也要經過長時期的練習，才找到自己的路子。

許家屯先生具有的先天條件，是一張會笑的面孔，他的笑容，是親切可人的。燦爛迷人的笑容，將冷淡的隔膜一一溶解；有時他又運用笑容來解答一切自己答不來的問題，笑到對方不好意思再問。除此之外，他又運用笑聲，來個先聲奪人，震人心魄，這種笑聲震武林的功夫，道行淺的人是做不來的。

除了會笑之外，許先生又有一把令人信服的白頭髮，這頭白髮和誠懇的面孔，

令人深信他久歷風霜，見慣世面，工作交託在他手中，一定可以辦妥，不用懷疑。

記得許先生初來香港的時候，推銷的技術，還未見精練，比之今日，進步了不知凡幾。在八三年初的時候，他老人家踏足香江，一出火車站時，一開口就咬到舌頭，說錯話。他老人家戴著一副墨鏡，一副「大哥」模樣，一件白色夏威夷衫，手拿摺扇，頭髮蓬鬆，一句「爲祖國的統一大業而來」，令人怕怕，搞得全港人士，紛紛探求移民之路，雞飛狗跳。當然，許先生身負國家使命，不能不立刻告訴市民他本人的使命，但過於直率，人家便不肯接受。

這個情形，好像一個中年男士，衣著又太不合潮流，走到一個宴會中，大聲告訴別人，我是爲娶老婆而來的。一句話，便令人家怕了。又像一位衣著過時的推銷員，一踏入人家的地方，便大叫一聲，我是爲賺你們的錢而來的。在不適合老實的時候而老實，令人生懼。

過了一段時間，許先生見港人不信自己的誠意，紛紛移民，便發表演說，苦口婆心地說：「明珠有價人無價」，「橘越淮而成枳」，又或如習仲勳所說：「三十六著，走爲下策。」這種政策，便是向人哀求，更加令人懼怕。

過分強調好處，有時會令人退縮。這好比前文所說的中年男子，找不到女朋友，便大肆宣傳，告訴別人自己有錢有房子有股票。女兒家想嫁，也不會向錢彎腰屈服的。當一個推銷員求人的時候，更會引起別人懷疑：「如果這麼好，何用求我呢？」人的心理，眞是如此古怪的，你一口咬定這是好的時候，對方一定不相信；好了，搞了一大堆工夫之後，對方也不爲所動，推銷員便會惱羞成怒，一時壓抑不住，怒火便會隨時爆發出來。

機會找到了，許先生發覺港英政府不依照草簽的協議辦事，居然偷搶步，自行製造民意，把統治香港的大權，不直接交還中國，而私下交給香港人，許先生便大發脾氣，一句「有人不按本子辦事」，便幾乎前程盡毀。這麼一句話造成的震動力，從股票的暴跌和移民的數目中，淸楚地顯示出來。

這好比前文提及的中年男士，在求婚不遂之下，居然威脅對方，又要殺，又要宰，甚至出動鹽酸。或一個推銷不遂的人，在惱羞成怒之下羞辱對方，說人家不識貨，不知好歹。發了脾氣之後，推銷員心裡的鬱結，得到了發洩，但事過之後，一定會後悔，因爲脾氣並不可以改變人家的態度，於事無補的。威脅和撕破

臉，僅可以收到片刻的情緒發洩，客戶不但不同情閣下，反而更加支持你的敵人，自己發脾氣，原來只是幫了自己的敵人。

經過一番學習之後，許先生終於明白過來，懂得推銷之道，是站在客戶的立場，爭取客戶的最佳利益，用了我的貨物，可以爲你增加多少生產，多賺多少好處，除此之外，任何說法，都聽不入耳。

香港人的利益是甚麼呢？如果爲了祖國的統一大業，我們的上一代就不會逃到香港來了。我們居住在香港，只是爲了多賺些錢，資本主義雖然腐敗，但香港覺得合用。許先生明白了港人的立場之後，終於懂得站在我們這一邊爲我們說話。

許先生終於畢業了，學會了推銷的最高境界，爲客戶的利益說話：「資本主義還有發展的價值……香港資本家辛苦，比之祖國的人民，壽命短了很多。」如此這般地說，便贏取了港人的歡迎。經過這次之後，深信香港人一定會說：「老許是自己人，明白我們的需要。」希望日後新華社和本地資本家，更能做到和衷共濟，互相扶持，共同成長，共同合作。

推銷的技巧，不只是爲自己賺些甚麼，最重要是，爲客戶爭取到甚麼好處。

教李柱銘如何推銷民主

要想成為一位傑出的推銷人士，一定要經過長時間的實際磨練。這種練習正如紅樓夢中的警句云：「世事洞明皆學問，人情練達即文章。」學習的機會，絕對不能從書本中學來，亦不能從學校或家庭中學來，一定要從處事及團體中磨練出來的。

推銷員的學習過程，既長且困，困難的地方，有時令到自尊心受盡創傷。很多初入行的新血，在稍為遇到挫折時，便失落、退縮，甚至逃避。更有甚者，乃自暴自棄。本來是大好前途的一位青年人，為了麻痺一時的失敗，便沉迷美色、賭博和酗酒，如此這般地，便將自己的學養才智，無謂地糟蹋了，眞可惜。

成功的推銷人士，如何走過自己奮鬥的路呢？在這裡，筆者就拿我們的超級

推銷巨星——李柱銘先生，作爲研究，因爲他走過的路甚有意思。

最近李柱銘應邀到美國，參加一個頒獎典禮，主辦當局承認了他近年來爲爭取民主作出了很大的貢獻，在旅美期間，李氏又趁機會到處演講，東西兩岸，遇到華人集居的大城市，便將自己的一套理論向華僑灌輸，爭取中國人的支持。

到了紐約的時候，他又順道拜會紐約市長Mr. Edward Kouch高治先生，希望能在這位政壇老前輩身上，得到一些聲援的支持。在拜會紐約市長之前，李氏在東西兩岸的華僑社區之中，早已得到了一定的認同和支持，特別在舊金山時，一個名叫「香港同鄉會」的組織，因爲李氏的到來而組織。本來對政治極爲冷漠的唐人社會，給予李柱銘的歡迎實屬罕見。憑著這種成功感，踏進高治市長的辦公室，應該受到一定的熱烈歡迎吧？

殊不知，李氏受到的待遇極爲冷淡。兩人面對的難堪，相信比閉門羹更難下嚥。因爲高治市長深明政治之道，覺得李柱銘的一番努力，沒有眞正的政治本錢，找不到市場價值。

高治市長不愧爲政界老馬，他深明香港的政治，始終是英國和中國的交涉，

李杜銘在旁邊嗡嗡幾聲，根本不能發生作用。高治先生認爲，這個叫李杜銘的傢伙，在政治上沒有投資價值，回報率極低，這次給予見面機會，算是給足面子了！政治和商界一樣，講求實利，沒有好收成的把握，別人根本沒有興趣，以李杜銘的聲譽，也會碰到「軟釘子」，何況我們這些推銷小業呢？

這段二人相見的新聞，不禁令我想起說客祖師爺的遭遇。我們歷史上的孟子，在跑去見梁惠王的時候，也遇到了同樣的困難，梁惠王一見到孟子的時候，劈頭第一句便說：「不遠千里而來，將有以利吾國乎？」

人類根本沒有改變，三千年前的說話和今天的情形簡直一樣，中國人是這樣，連外國人的態度，也有如同一鼻孔出氣。李杜銘的遭遇和孟子的情形，簡直是相同的。事實上，每個人都是爲了自己的利益打算，少一些好處，也免開尊口。

李杜銘遇到困難的原因，是話題不對路子，他要求別人支援自己，但高治市長心想：你既然沒有成功的希望，我何必將自己的名譽，押在一個全無把握的地方，一旦打錯了牌，便激怒了中國和英國政府，何必拆自己招牌呢？

如果李杜銘改變方法，不要求別人支持自己搞民主運動，轉而告訴高治市長：

香港因爲出現了政治問題，很多有錢人想找尋外國的投資機會，特別是紐約這個地方的城市生活方式，極合香港有錢人的胃口，單是在八七年十月，股票災難發生之前，香港的股票大戶，便來美國宣傳，找尋機會，這次我到這裡來，是爲大戶們研究如何將資金調來美國紐約市。

如果李柱銘告訴市長以上的話，相信他老人家一定笑口大開，倒履相迎，極力表示「民主」這個東西，是現代化的主要推動力，一定大力培養香港的下一代認識民主。

推銷之所以困難，每每是在遇到客人時，受人拒絕、排斥、冷眼，因爲自己早已被人家框住了一個形象和觀念。極多的推銷員，在與人初步接觸時，便擺出一副爲自己爭取利益，賺人家口袋金錢的打算，這種形象又怎麼不令人討厭？

筆者在推銷方面吃過不少苦頭。最早的時候，心中老是盤算，賣出了這件東西，便會賺到多少佣金，遇到客人時，便不免流露出猙獰的面孔，一舉手，一投足，都在告訴別人，我是爲了自己的利益而來的，於是乎客人便認爲筆者沒有誠意，太自私，只爲了將貨物推出。所以在初期，筆者也遇到了不少困難。

經過了一番研究之後，筆者才明白，社會上任何人士都在為了自己的好處和利益而努力，如果能為別人的好處而工作的話，一定可以贏取人家的口碑。

過了多年後，筆者發現了一個道理，做生意當然要以賺錢為第一要務，但如果心中老是想賺錢，便會出現市儈的態度了。除了賺錢之外，做生意的人，也可以替人解決煩惱，正是「受人錢財，替人消災」，一旦將這個道理想通之後，筆者便處處在「為人消災」方面努力，盡量站在客人方面，為別人的好處而努力。

例如一個賣廣告的人，老是想著賣出了一份廣告合同，便會賺到若干佣金，於是乎自己的思想、眼光和舉止，都是在這個問題上打轉，流露出來的，便是貪和狠，令人討厭。同樣的推銷員，可以站在客戶的立場分析，想一想這位客戶如果採用了我的廣告方法，將會在市場上爭取到壟斷地位，建立好名聲之後，產品自然暢銷，如此這般，生意便增加了。一旦有了這種為別人利益而努力的思想，對方便認為你的態度眞誠，處處考慮到客人的好處。

這種主觀的心態，對一個推銷人來說非常重要，因為我們的行為，完全受我們的思想影響，思想有甚麼東西，眼中便看到了甚麼東西，而行為舉止，又趨向

於這種心態的流露。

《列子》一書中有個故事，話說一個木匠，有日丟了一把斧頭，又發覺鄰家的小孩，近日鬼祟得很，便深信定是孩子作怪，偷了斧頭。某日，他又上山，不經意發現了自己丟的斧頭，回家時，又再遇上那個被自己懷疑的小孩，但這次看到他，卻覺得他大方了很多。

所以心態和思想極爲重要，將整個人的行爲和表現，早已緊緊的控制著。如果我們見人的時候，老想著自己的好處和利益，態度方面，一定不受別人歡迎，就算是李柱銘先生的宏論，救國救民的偉大思想，在高治市長的眼中，簡直一文不值。

因爲高治市長看到的，是紐約市的失業問題，資金缺乏的問題，而他又看到香港人才流失，這批流失的人中，攜帶著不少資金，爲何只流到加拿大，不會流到紐約來呢？在兩種不調和的思想中，高治先生冷淡的對待李先生，是情有可原的。

邱德根被傳統世界觀框住

要成爲一位傑出的推銷員，最重要的，便是培養出一個積極進取的心態。因爲我們的行動和表現，完全受思想和心態所左右。初中時候讀國文，讀到朱光潛先生一篇文章，講述不同的人對一棵樹的三種不同感受。同樣是一棵樹，卻因爲觀點與角度的不同，產生了三種不同的心態。

當一個木匠看到一棵大樹的時候，他心中一定盤算如何將有關的樹幹，製造成美麗的家具桌椅。當一個藝術家看到這棵樹的時候，他心中便勾畫出樹的輪廓，如何構圖，以便繪出一幅美麗的圖畫。當一個小孩看到這棵樹的時候，所想到的是爲自己提供一些娛樂，例如可否爬到樹上捉小鳥，可否將樹枝連接起來，做一個鞦韆。同樣是一棵樹，不同的人，有不同的感想和心態。

以上的比喻，亦發生在現實的世界中——當股票升上三千八百點的時候，有些人認爲這是出貨的黃金時候，盡量將手上一切股票出清爲止；但有些人，卻認爲股票還有機會，不惜賣盡所有，甚至抵押了房子，進行大量入貨。面對著同一件事情，不同的人便會有不同的心態。積極進取，充滿自信心的人，縱使在惡劣的環境中，也可以找到光明的一面。記得當年法國的拿破崙，戰敗被俘擄，押解到一個叫亞巴的小島(Elba)，旁人爲他擔心，眼前的軟禁生活不知如何打發，積極進取的拿破崙，立刻穩住軍心，將Elba倒過來讀，讀成了Able，一時之間，散慢頹喪的士氣，爲之振奮起來。

在推銷的世界中，亦有一個頗爲流傳的故事，話說有一間鞋廠，派了兩位推銷員，到非洲考察鞋業，看看發展的機會。過了不久，有位推銷員打了一個電報回來，報告當地情形，他訴說非洲鞋業的前景不大，原因是當地人不習慣穿鞋子的。在同一時間內，另一位推銷員，卻回了一封令人興奮的電報，他恭祝老闆有眼光，看到了非洲這個甚具潛力的市場，原來，非洲人還未學會穿鞋子。

時代在變，地球在轉，經濟的因素亦有起有落，外在的環境，並不會完全左

右一個人的事業，君不見在好日子中，有不少人生意失敗，破產了嗎？反而在最惡劣的環境中，成功人士都得到發展的機會。這好比新鴻基地產公司的主腦人郭德勝先生，每逢香港有難的時候，他便跳出來，看準時機大量入貨。六七年的暴動，七三年股票崩盤，八四年出現九七問題，八七年十月股災之後，這些日子，郭德勝先生都能夠高瞻遠矚地掌握到別人放棄了的機會。這種智慧，若非經歷了不少風浪的人，是不懂得利用的。

事業的成就，完全決定於個人心中看到的世界。亞洲電視的邱德根先生，雖然努力工作，筆者認爲，他的世界觀，限制了他的發展。

邱先生出自荃灣，他命名的公司，老是含有地區性的意味，如荃灣戲院、遠東銀行、亞洲電視；他的世界觀，老是衝不出亞洲；除了名字上的限制之外，亞洲電視的徽號，又是一個圓圈，他居然甘心將自己的世界圈住；同時，亞洲小姐的徽號，又是一款，好好的一位小姐，卻被他畫上一筆，整個美女被罩住了。

亞視的設計，比之無線電視二十周年台慶的設計，一個飛躍的符號，有極大的分別。希望邱先生在努力工作之餘，切勿被自己傳統的世界觀框住，否則，追

不上時代的挑戰。

我們的夢想，決定了我們的成就，當你幻想做夢成爲百萬富翁的時候，你便會成爲百萬富翁，當你的目標是億萬的時候，你的成就便會成爲億萬富翁，我們的幻想，決定了我們的成就。

立偉大事業的人，一定要放眼世界，切勿被自己的狹隘思想和心境所限制。

現代諸葛亮以退爲進

（陳廷驊與邱德根）

中國歷史上有很多著名的說客，例如春秋戰國時代的蘇秦和張儀，三國時代的諸葛亮等人，都是憑著三寸不爛之舌，成就了不朽的功業。這些著名說客所表演的技巧，其實是中華文化最精粹的地方。

西方人的推銷技巧，以進取、主動、積極、強硬、堅持爲方針，他們爲了目標，不惜犧牲，有時甚至硬生生地將對方的東西，用巧取豪奪的手法取過來，而中國人的推銷手法，比較喜歡用軟硬兼施的伎倆，有時甚至運用以退爲進的方法，將對方服服貼貼地贏回來。

筆者最近翻閱《三國演義》，看到了諸葛亮的推銷手法，不禁嘆爲觀止，而諸葛亮的手法，在現今香港的商業社會，亦廣爲傳習，並且得到一定的效果。

孔明善用以退爲進的手法，最著名的例子，便是他引劉備上鈎的戲法，令到那位五十多歲的劉備，爲了希望贏取二十多歲的孔明爲他效勞，不惜「三顧草廬」，用眞誠來感動孔明出山，一同打天下。「人材難得」這句話，在今天欠缺人材的香港來說，各位僱主一定有所感慨吧。爲了廣羅人材，各位資本家，應該多向劉備學習，用誠懇感動下屬吧！

孔明的手法極高，這個飽讀詩書，極有才幹策略的年輕人，深明四處鑽營，一定會到處碰壁，不爲別人所重視，好像他的同門師兄鳳雛先生龐統一樣，急於求成的話，便會「越混越殘」。於是乎，孔明便以退爲進，將自己「吊高起來賣」。

當劉備拜訪孔明的時候，後者便自動消失，令對方碰了幾次釘子。人的心理很怪，愈難得到的東西，愈覺得寶貴。到了第三次，劉備找到孔明，喜歡擺架子的孔明，又在睡午覺，全不將劉備放在眼裡。這種因等待而造成的煎熬，令到這位見慣世面的劉備，也要寫個「服」字。

好了，兩人終於見面了。孔明又爲劉備的誠懇態度所感動，於是乎便與他暢談天下事，說明天下三分之局已定，單從兩人的談話之中，已可見到孔明工於心

計，自己早已準備了足夠的獻策資料，將劉備牢牢地吸住了。

諸葛亮巧妙地運用了以退爲進的手法，令到對手百般遷就，在討價還價方面，一定得到極好的條件，作爲一個推銷商人，如果懂得運用這種心理戰，一定可以取得極良好的談判條件，在控制了談判氣氛之後，便有如探囊取物，予取予求了。

運用以退爲進的手法，有一個很重要的條件，就是當事人一定要信心十足，必定在事前明瞭大勢，掌握對方的情緒和脈搏，而且，當事人一定是談判高手，稍爲拿揑不準的話，便會前功盡廢了。

在今年六月初時，有兩幢半山住宅，以私人拍賣的形式，售予用家。一起標購到兩座別墅的，便是南豐發展有限公司的陳廷驊先生。陳先生標購土地的戰術，都是巧妙地運用了以退爲進的手法，靈活地將對手嚇跑，避免了兩雄相爭而造成價錢越扯越高的局面。最後他終於在對手放棄爭逐的情形下，將兩幢半山住宅買下了。

陳廷驊先生，是一位喜歡採取低調的百萬富翁，據聞他的家財，位列在全港十大富豪之內。他是一位白手起家的生意人，憑著個人的意志，創立了南豐紗廠。

早年的他，喜歡拿著一個公事包，在中環一帶的洋行到處拍門，找尋生意。近年來，陳先生又轉向地產投資，建置多幢高尙住宅，這次標得半山高尙住宅，實在是抱著志在必得的態度而來的。

在競標的戰場中，陳先生用了兩招以退爲進的手法，將別人準備搶高地價的心態控制了。第一招是告訴別人，他喜歡該處的原因，是購買回來送給女兒自住的。他用這一心理戰，令別人不明白他的目的，而認爲既然要自用，他一定不肯將價錢抬得太高。其實，在競標結束後，南豐發展有限公司發言人則表示，是次購入的兩項產物，均以南豐發展有限公司名義購入，至於其用途則暫時仍未決定。

另一招，便是在投標的時候，陳先生不斷抱怨價錢太貴了。陳先生是商界老行尊，連他都認爲太貴的，作爲後起之秀的競投者，在出價之前，焉能不再三思才出價？一個不小心，投標購得貴產物的話，自己的前途便有問題。

在拍賣期間，陳先生更頻頻指責拍賣官，不應該將時間拖得太長，因爲他認爲在每口叫價的時間拖得太長了，比之政府拍賣的時間還要長。原來他是希望用以快打慢的手法，速戰速決地將土地競標下來，以免越拖越長，價錢便越叫越貴。

人在被別人催促時，多半會六神無主的拿不定主意，與其太快下決定，倒不如放棄，更爲穩健明智。

更戲劇化的是，在競投中間，陳廷驊又要起身離去，表示不滿拍賣官節奏太慢和價錢太貴，但最後他終於自然還是留下了，在頻頻「喊」價之中，一口氣將兩幢住宅買下來。

陳廷驊這種以退爲進的手法，肯定可以將價格拖住，如果雙方意氣風發，不理智地將價錢越扯越高的話，一定會在太貴的情況下成交。

購競土地要戰術，買賣也講求心理戰術。在這裡，令我記起前任亞洲電視主席邱德根先生。在八三年時，他在極便宜的價錢下，全盤收購了亞洲電視。

亞洲電視原來叫麗的電視，在八二年之前，爲一幫澳洲人所擁有，當時的邱德根先生，手中拿著的是香港電視的股份，他看到了麗的電視的失敗，認爲機會到了，便將港視的股票賣了，大量收購平價的麗的電視。

進入了麗的董事局之後，邱先生才發覺自己沒有主導權，樣樣事情都受制於澳洲董事，看到了這個情形之後，邱先生便宣布對麗的電視沒有興趣，表示希望

退出。

在這個時候，邱先生的孩子又惹上了官司，本是麗的董事的邱公子，在一次車禍之中，硬生生地將一名警員撞倒，繼而輾死了那位不幸的警察。事業上的不如意，加上爲兒子的官司到處奔跑，令本有雄心壯志的邱德根先生，也意興闌珊起來，表示要將手上的麗的股份，全部賤價出賣。

邱先生曾談及麗的的前途，令到澳洲幫害怕起來。澳洲幫早已後悔，買入了麗的這個爛攤子，本來早想將麗的股份脫手，就算是少輸當作贏，現在適逢邱先生談起，眞有點嚇破膽子，於是乎，在八三年時拱手讓出，買家便是邱德根先生，一招以退爲進，便將澳洲人嚇倒，賤價將麗的股份讓出。全部收購麗的的費用，邱先生用了二億元。

自八三年買入亞洲股份之後，邱先生大事實行改革，連名字也改成亞洲電視，度過了連年虧損的艱苦歲月之後，經營到了今日，已經開始有錢賺了。

邱先生有意將亞視脫手，只要價錢合理，邱先生便會全盤出售。甚麼是合理價錢呢？據聞邱先生索價八億元，而市場人士的估計，亞視的市值，僅是五億三

千一百萬罷了。

價錢相差實在太大，這位鬥志頑強，永不言敗的邱德根先生，也很努力推銷，有時游說和記集團，有時又游說嘉禾集團。結果，他找到了新的組合，裡面有林建岳、鄭裕彤等人，在游說買家時，邱先生又強調，單是電視台的牌照，已值一億大元，在他老人家爭取之下，終以六億一千多萬賣出了亞視。在記者招待會中，我才第一次看到邱先生的笑容，原來可以是這般燦爛的。可惜的是，邱先生游說買家的過程，沒有向外界公佈，令我等後輩，少上了一課。

張鑑泉遲來的眼淚

九七世博一事，終於無疾而終，張少爺（鑑泉）的建議，雖然相信有創意，但可惜得很，在推銷的過程中，碰上了阻力，本應支持世博的人，亦跟著潮流而轉方向，由熱變冷，令人感覺現實世界趨炎附勢的恐懼。

事實上，心態的轉變，首先出現在張鑑泉本人的心中。最初的時候，張少爺從孫郁標女士的交談中，知道了九七世博一事，極爲興奮。於是，他們友儕之間，便和蒲炳榮、張鑑泉、鄭經瀚、孫郁標、林旭華及胡定旭六人，成立了一個小組。當時的港人、政府以及中方代表都寄以厚望。可惜得很，遇到阻力之後，張少爺便開始表現出了一種心有餘而力不足的態度。令跟隨的人三心兩意，不敢下籌碼。這好比推銷員在介紹貨品的時候，準買家嚴肅地問：「你的公司當眞不會關門？」

推銷員聽了之後，答案糊塗，準客戶便起了疑心，將本來手中要下注的錢，都要收回，再次考慮。

最初期，張少爺提出的立法局動議，是要求官府「採取必要步驟」。之後，卻要求政府「認眞考慮」，正如立法局議員李柱銘認爲，新動議模稜兩可，無論支持與否都不能反映議員的立場。

一次比一次更弱的聲明之外，張少爺又埋怨說：「大石頭壓死蟛蟹」，正正觸到了問題的核心，表示了自己受到極大的壓力。他比擬自己是「死蟛蟹」，既然自己都死了，聰明的商家和群衆，還肯下注在一盤完全沒有把握的玩局上嗎？這類負性的心態，令人迴避。

除此之外，張少爺又用了一些令人失望的形容詞。例如「不負責任的」、「失望」以及「失落」等字眼，看到這些心態，一些趨炎附勢的現實社會人，還肯支持他嗎？正如做推銷的人，在遇到準客人的時候，希望客人和自己做生意，還用可憐相去告訴別人，自己在公司的壓力極大，時常被老闆逼迫要炒魷魚，基於這個原因，希望客人高抬貴手，幫忙做成一筆生意。客人見了推銷員的可憐相，心

裡第一個念頭是，如果我支持了你，你回頭被老闆炒了魷魚的話，我豈非變了閣下公司的孤兒，本錢泡了湯不打緊，讓人笑傻瓜更慘。

同時，政府又是根據社會的團結力量而作出反應的，既然見到內部有負面想法的話，一定出手殲滅。君不見在七九年的廉警衝突，麥理浩爵士寧可犧牲廉署，也不敢侵犯警察的團結力量。

說話的句子本身，有一定的影響力，正是一言興邦，一言喪邦。清朝時候，在一八九五年發生了甲午戰爭，日本初試啼聲，一舉將中國的海軍擊敗。當時中方的主持人鄧世昌將軍，眼見兵敗如山倒的局面，上書中央政府，說甚麼「屢戰屢敗」，當時幕僚看到這句話，認爲萬萬不可，於是便改成「屢敗屢戰」，一句話便扭轉乾坤，中央見到這種百折不撓的精神，也只好鼎力支持了。

當政府拒絕了九七世博的時候，張鑑泉在記者招待會上，流下了眼淚，這幾滴眼淚，來遲了，因爲眼淚要在適當的時候流，才可以產生作用。這次張少爺流淚，正是告訴天下，他是一個失敗者，更肯定了世博一事永不翻身。

政治家的眼淚，應該在未正式宣布失敗之前流出，同時，最好是由別人代流，

正如邱吉爾在第二次世界大戰時，繼張伯倫登上首相位置時說：「我沒有甚麼可以貢獻，有的只是心血、努力、精神、血汗、和淚水。」他的演講詞，造成了眼淚在你心裡流。

當然，眼淚在發揮到極點的時候，可以扭轉乾坤，但張少爺流晚了。如果在行政局會議之前，張少爺首先哭一場，便將壓力推到曹廣榮先生的身上。好比一位丈夫，因「應酬」而晚回家，當踏入門口之時，立刻向太太認錯，聲淚俱下地說出遲歸的錯誤，一哭之下，太太自然軟化；但相反來說，丈夫夜歸了，卻諸多理由，太太偵查，發覺證據確鑿，原來丈夫出外花天酒地，丈夫被罰之後才流淚，效果便差了。

中國政治家善用哭字訣，較爲出色的，有諸葛孔明。當他要殺馬謖的時候，他首先自己哭了一場，告訴天下人士，自己實在迫不得已，令天下人士不敢批評半句。

諸葛亮又曾三戲周瑜，將周瑜氣死，周瑜一死，吳國和蜀國的外交氣氛，突然間僵化了。周瑜的下屬誓死報仇，非殺了孔明不可，當時的孔明，明知自己闖

了大禍，爲了擺平局勢，自己唯有單槍匹馬去祭周瑜。孔明所事之主劉備，叫他不要去，因爲一踏入吳國，肯定沒命，但孔明成竹在胸，只帶了趙子龍和五百步兵，便朝吳國出發，去祭周瑜。

一入靈臺，氣氛緊張得很，站立在四周的周瑜下屬，用最嚴厲、最惡毒、最仇恨、最可鄙的眼光望著孔明，但由於禮節，未能當下抽刀砍死孔明，只好讓他拜祭上香，一俟拜祭完畢，便立刻殺孔明來公祭周瑜。當孔明上了香之後，馬上伏在地上，大哭一場，眞的哭到天昏地暗，幾乎連眼睛都哭出血來了。

突然之間，靈堂的氣氛轉了，轉得祥和得很。四周的人，心中都有一個問號：「孔明蠻有人情味呀！」「看來像是周瑜小氣吧！」於是乎，孔明就憑幾滴淚水，便將局面擺平了。

這會兒在世博殲滅戰完結之後，張少爺才哭，結果是成了曹廣榮的祭品。他的眼淚，好像小孩子因爲喜歡玩具，迫使父母購買，買不到的時候，便發脾氣，或丟東西，賴在地上不走，最後，旁觀的人只好同情父母了。

在我推銷的時候，也曾遇到不少挫折，當使盡了渾身解數而沒有結果的時候，

我也來個哭字訣——在我臨離開客人辦公室之前，我多半說：「朋友，我己經盡了最大的努力，但限於我個人的才幹，不能將貨物本身最好的地方告訴你。希望你不要因爲我而輕視了這種貨物——」，我用最誠懇的態度，眼中充滿了淚水地繼續說：「在我走了之後，希望你馬上和我的公司聯絡，要求他們另作介紹，因爲這東西對你有益的——」如此這般，準顧客多會道歉，老實地告訴我，不是我不好，只不過近來手頭較緊，過一些時候一定跟你做生意。如此這般，我的心裡便找回一個場子，feel big and tall。

張少爺更犯了一個毛病，便是自己掏了二百多萬元出來搞研究報告書。爲甚麼不向大衆籌款呢？多搞些關係，不是更出色嗎？做生意的人，最要緊是告訴準客戶：「阿蟲介紹來的！」「鄧小平都抽這牌子的煙的！」「鄧氏都贊成呀！」拉關係是商界不傳之秘，造成一個既成事實。看這次張少爺自掏腰包，將自己和群衆孤立起來，世人多是「恨人富貴嫌人窮」，我們的小市民，亦樂得隔山觀虎門，世家子弟門大官人，肯定精采，同時，二百多萬已可玩足半年。

如果你想求人幫助，最好求一些比你高出幾倍或低你幾倍的人，因爲你的成

敗得失，不會威脅到他們。張少爺只求一些同僚合作，正犯了大忌：「如果你成功的話，豈不揚威十年！」朋友，成功是一種比較，張少爺的威風，豈不是一將功成萬骨枯嗎？

張少爺在失敗時，老實地說：「我的政治智慧還不夠……我學了很多東西！」這種認錯的胸襟，才是他的才智。成功是要不斷努力才賺回來的，千萬不要過於急燥。

姜太公到八十歲才遇上周文王，劉邦四五十歲還在耕田，肯德基的山打士上校，七十歲破產之後才遇上機會；麥當勞的韋郭，到了五十二歲才發現了麥當勞；摩西爲了找尋樂土，花四十年時間；瓦特爲了發明蒸氣機，對著個茶壺，花了四十二年；哥倫布爲了證明地球是圓的，到了五十二歲才可以出海；劉備爲了建立蜀國，曾經依附過曹操、劉表、孫權、袁紹，花了大半生時間，五十歲才遇上諸葛亮。張少爺，想成功，一定要有百折不撓，再接再勵的精神才可以，切勿放棄呀！

孔孟頭巾氣作怪

「推鎖員」這個名稱，是美國人的字眼，他們口中的salesman，多少略有貶意，少了一種專業地位的尊敬。在我們的文化中，這個行業有著一個較雅的稱號，我們稱他們爲「說客」或「掮客」，雖然叫的方式不同，卻顯示出中國人的客氣和禮待別人的態度。

講及中國人的說客源流，我們不得不談談推銷員的「老祖宗」——孔子。他老人家帶著一大群門徒，周遊列國，向當時有權勢的諸侯，推銷自己的理想。可惜，當時懂得欣賞的人太少了，不獲重用。而另一方面，孔子的包裝工夫，又略爲欠缺講究，介紹自己思想的方法，又少了步驟先後。結果，到處碰釘子，唯有跑回老家，設壇講學。

當時的諸侯，眼中所見的只有利益和權勢，他們爲了建立自己的權力，可以不顧一切，有些殺害了自己的父母親、兄弟姐妹，甚至兒女。爲了目的，不擇手段，互相傾軋。而孔夫子所介紹的東西，卻是人與人之間的親情和愛心，勸人忠君愛國，孝順父母，和睦親友。對於當時正考慮謀朝造反的人來說，哪裡聽得入耳呢？

由此可見，要成爲一位推銷高手，首先要考察一下客戶的要求，根據客人的需要，將自己的東西再次堂皇地包裝起來，吸引了對方，找對了門路，方才貢獻自己的思想。

儒家方面的大師，始終學不了這套技術，孔夫子的徒孫孟子，往見準顧客的時候，又碰了釘子，他千里迢迢地跑去見梁惠王，梁惠王問他：「老伯，遠道而來，有啥好介紹？」孟子頭巾氣作怪，一時壓抑不住，幾乎想破口大罵，說：「大王，你錯啦，講利益有何用呢……」一輪機關槍似的針對對方，犯了推銷員的大忌，客戶又怎能聽得入耳呢？

遇到這個釘子，應該學西方的方法：「是……但……。(yes……but……)」

如果孟子壓住自己的性子，回答梁惠王時說：「皇帝，你說的眞對，我是爲你國家的利益而來，講到利益，就……。」在我推銷人壽保險的時候，有些客戶說：「人壽保險騙人。」我即時告訴對方：「你說的眞對，『人壽保險騙人』這句話，五年前我也說過，我還勸人千萬不要買人壽保險，殊不知在聽我話的朋友之中，死了一個，剩下孤兒寡婦，令我痛苦後悔不已。今天，我推銷人壽保險，算是一種良心的補償。」如此這般，便以子之矛，攻下了客戶的盾。

與孟子同時代的商鞅，推銷技術稍高，他本是魏國人，聽聞秦孝公招攬人材，擴展勢力，便去推銷自己，幾經努力，才結識了秦孝公的太監景監，安排了晉見機會。

可惜，兩人相見不過五分鐘，秦孝公便無精打采地睡著了，原來，商鞅所提的建議書，是「王道」的道理，在這個力求上進爭霸的日子中，秦孝公不感興趣。

五天之後，又再次安排了第二次的見面，過了五分鐘，秦孝公又睡著了，問題又出在建議書上，令客戶聽不入耳。這次的建議書，是「帝道」。

商老兄的確是推銷高手，第一是應變快，第二是再接再勵，努力爭取第三次

的見面機會。

幾經辛苦，十五天之後，再安排了第三次的見面，學乖了的商鞅，一見面的時候，便提出了「霸道」的建議書，令秦孝公龍顏大悅，細心傾聽，根據歷史記載，他們兩人，足足傾談了三日三夜。對了門路，雙方都欲罷不能。

終於，秦孝公重用商鞅，實行了變法，從教育人民著手，開啓民智，將秦國變為一個強大的國家。

商鞅的第一步，是說服了用戶，第二步，是實行教育改革。教育改革這門東西，正是孔子和孟子的專長，可惜得很，他們兩位都是書卷味太重，過不了第一關，說服不了客戶，不能使自己獲得重用。

推銷員的第一考驗，是放下自己「自以為是」的成見——就是頭巾氣、書卷味、學歷、證書和經驗。大學生擔任推銷員的工作，有一定的困難，便是放不下自尊和大學生的社會地位，結果走上了孔子的老路，縱使老兄「才高九斗」，也要飲恨一生。

孔子的推銷策略

說客行業的祖師爺孔子，雖然在現實推銷世界中失敗了，但他老人家卻有很多極好的傳統，值得後世的推銷徒子徒孫學習，讓我們重溫一下他在精神方面的成功吧。

一、知其不可爲而爲之的精神。推銷員面對的，多是不如意的答案，每天清早，踏出門口之後，便要到處找尋陌生的新客戶，受人拒絕、排斥，甚至譏笑和責罵。這些不合理的待遇，令人志氣消沈，頽然後退，不能面對而逃避，不敢爭取而放棄，用消極懶散的態度，代替了積極投入的精神。

於是乎，在商業中心，便出現了不少的「蛇竇」，供推銷員落腳，閒扯狗馬廝將話題，這種蹉跎歲月的會面，影響極大，令人更加沈迷喪志，不能自拔。

事實上，推銷的成功率極低，失敗和被人拒絕是必然的，要克服這種心態，一定要抱有一種平均率的態度——如果你拿出一枚硬幣來，拋一下再來猜，將會是圖案或字呢？運氣不好的時候，可以連續三、五次都出現字或圖案，但如果你連續拋上一百次，結果會是甚麼呢？一定會是接近五十對五十的情況。所以，在一百個「No」後，一定會出現一個「Yes」的。

孔子的精神便是有一股蠻勁，無論結果如何，他都不放棄，繼續周遊列國，到了六十五歲的時候，才退休講學。小時候臨帖習字，字帖說：「上大人，孔乙己，化三千，七十士」，由此可見，在三千人中，他才教出七十人成才，他的成功率是百分之二點五，何其低也，但是，孔子仍有一種誨人不倦的精神。

各位推銷朋友，當你遇到困難時，不要因結果少而埋怨世道不佳，孔子的遭遇，比之我們，更差上百倍。

二、孔子有種自嘲的態度。一般的推銷員，令人討厭的地方，一是過分自大，口出狂言，令人不予相信；另一種人，又過分自卑，沒有把握，令人不肯相信。

作為一個成功的推銷員，要有一股自信，肯定自己的長處和承認自己的缺點。

切勿將話說得太滿，令自己連退的地方也沒有。

有時，如果巧妙地將自己的缺點說出來，可以造成一種含蓄的讚美，令對方欣然接受。這種拍馬屁卻不用捧人的技術，便是承認自己的不是，當我承認自己的錯誤時，情形便是我錯你對，我的態度，表示你對極了，不正是最含蓄的讚美之術嗎？

有人曾稱讚孔子好學問，他竟說：「吾何執？執御乎？執射乎？吾執御矣。」這種自嘲，笑說自己沒長處，騎馬射箭罷了，猶如許冠文先生的自嘲一樣，最討人歡心。在有自信的時候，我們才有勇氣自嘲，否則，便學了美國人空包彈式的自信，滿口Everything is possible，令人覺得討厭。

三、孔子有承認事實的勇氣。他老人家曾說：「富而可求也，雖執鞭之士，吾亦爲之，如之不可，從吾所好。」一有膽量去說明自己的目的在於賺錢，何罪之有，不過，要用不合理想的方法去賺錢，我便寧可收手，賺少點也罷。

這種態度真令人尊敬。今日的推銷員，滿口假仁假義，強調自己爲了幫人，不爲金錢而來的，差點令對方以爲他是社工人員，或是教會義工；總之，他們努

力將自己的使命混淆，這種欠缺自信心的表現，最要不得。生活，一定要有足夠的金錢，否則誰會幹買賣。在不損害人家利益的情形下賺取金錢，何罪之有？

做生意，除了賺錢之外，便是爲人消災解難；賺錢是合理的，過分清高，反招惹別人耳語。

在這方面，孔子又有巧妙的說法。他的門生子貢問他：「老爺，你好比一塊用瑰麗錦盒包裝著的美玉一般，你的目的是否是找出手大方的買家呢？」孔子坦然而答：「當然，一定賣，我只是等待更好的價錢罷了！」（原文：子貢問：「有美玉於斯，韞匵而藏諸？求善價而沽諸？」子曰：「沽之哉，沽之哉，我待賈者也。」）

孔子的誠懇老實態度，的確可取。最高的待人態度，在於情「眞」，意「善」和技「美」，眞善美三者，源出於坦白誠實，人便顯得自然和誠懇。很可惜，一般的推銷員，心中想錢而口中不講錢的習慣，令客戶覺得有點虛僞、做作、不自然和欠缺誠懇，生意便因此而告吹了。

大胖子紀曉嵐善於轉舵

懂得轉舵的人，即是懂得隨機應變，化困難爲機會。有位中國讀書人，最懂這套功夫，這位老兄，便是清朝乾隆時代的大學問家紀曉嵐先生。紀先生滿肚墨水，極受乾隆皇帝欣賞，君臣之間，經常做戲，當然，善於在官場打滾的紀曉嵐，往往會順著皇帝，盡量將最好的東西，往皇上身上推，乾隆也樂得受用。

清朝時代的百科全書——四庫全書，是由紀曉嵐領導而編成的。某一天，這位大學問家正在編書之際，感覺暑氣逼人，熱得連肥油也榨出來了，這位大胖子，在無可奈何之下，只好將全身衣服脫光，僅剩下內褲，一邊搖扇，一邊讀書，正在埋頭苦幹之際，忽然傳出一聲：「皇帝駕到。」乾隆皇帝突然造訪，早已踏入大門，而這位紀大胖子，光著身子，又怎可參見皇上呢？靈機一觸，他只好鑽進

書桌底下，希望躲得一時，待皇帝走了才出來。

無奈這位風雅的乾隆皇，又想與紀大學士見面，令自己更「儒雅」一些，一屁股坐下，便不願走了。紀曉嵐在桌底下，熱得不耐煩，向旁邊站立的人呼叫：「老頭子走了沒有？」這麼一問，便驚動了皇帝。於是乎，乾隆皇帝便借故咆哮，大興問罪之師。

紀大胖子不慌不忙，連忙向皇帝大人解釋，原來「老頭子」這三個字，實在是集合了天下之至美，事關「老」者，即尊長的意思，「頭」者，是人身體最重要的一部分，而「子」者，是君子的意思，這句「老頭子」，絕沒有半點譏諷的意思，作爲皇帝的，聽了這番「馬屁」之語，早已束手無策，心中暗暗歡喜。

又有一個晚上，時值初冬。天上飄下了鵝毛般的雪花，君臣兩人，散步兼賞雪，爲了這種極有詩意的雪景，乾隆一時詩興大發，來一招即景吟詩，徐徐地說：「一片一片又一片。」這是雪景，一片片的從天飄盪而下，吟了一句之後，又說：「兩片三片四五片，六片七片八九片。……」片了幾片之後，張大了口，出不了聲，由於乾隆皇帝的墨水畢竟有限，在這尷尬的靜默場面中，大家也不知如何是

好。

還是這位紀大胖子有才學，巧妙地耍出一招，將皇帝遇到的困局打破了，將本來是無聊的即興「廢話」，變成了一首得體的詩。紀大胖子看見這場面，明知沒有人幫得了忙，皇帝出醜機會極大，於是乎，他便不慌不忙地說：「飛入蘆花皆不見。」如此這般，他們便完成了一首好詩。

又有一次，宮中的太監，明知這位大胖子講故事幽默風趣，某早晨入宮，遇上了一班太監，圍著他要求講故事，紀大胖子便徐徐地說：「話說某鄉某縣，出了……」便突然來個停頓，這些太監自然吊足了癮，忙問：「下邊怎樣？」紀大胖子看著他們的急相，便說：「這個下邊，沒有了。」

紀曉嵐的即時轉舵功夫眞了得，轉得好像閒事一樁，但實際是：「台上三分鐘，台下百日功。」要經過長時間的苦練修養，才養得出這種反應，普通人是做不來的。講到紀胖子的「學問」，令筆者收不住手，連一個含有「鹽花」的故事也要講出來。紀先生除了有才學之外，又純眞地、正直地入世，少了讀書人的頭巾包袱，永遠不會挺著腰，掛著學者的僵面孔。想跟朋友談笑，最要緊手上握著兩

三個故事，因爲人性「八卦」，單是看看市面上八卦周刊，以及紅樓夢的故事，便明白人性本是如此的，愛聽有味道的八卦故事。

某天早上，一班學生碰到了紀老師，學生和老師相見，便刀劍相交，過過招。學生們一見老師便跪下，同時吟了一句：「今朝門生頭叩地。」讀書人過招，多數提上聯，考一下對方，看看出手是否恰當。紀大胖子聽了之後，好整以暇，不慌不忙，工整地回敬一句：「昨晚師娘腳朝天。」不拘一格，隨機應變，才是眞有才學。

土包子毛澤東勝在哪裡？

毛澤東究竟有甚麼本領，可以駕馭周恩來和鄧小平等獨當一面的人才呢？要研究毛澤東的成功，相信一定要平心靜氣，因爲毛澤東在香港沒有甚麼市場。如果罵毛澤東是壞人的話，肯定有多些人支持。但毛澤東本身的奮鬥成功，作爲一個白手興家的生意個案來研究，有一定的趣味性。

談及毛澤東，我已犯了做推銷員的大忌。因爲做生意的人，最忌諱和人家扯上兩件事，一是政治性，二是宗教性的討論。因爲政治和宗教兩件事極主觀，極富爭論性，同時又沒有結果，又易傷和氣，做生意的人，理應談論一些中性的東西，諸如「今日天氣哈哈哈……」便是最穩當的社交技術。不過，要揭示「白手興家」的個案，以毛澤東的建立政權來做例子，最有教育意義。

毛澤東沒有出過外國留學，比之當時的領袖，如周恩來和鄧小平是法國留學生，朱德是德國留學生，林彪黃埔軍校，以及諸多的學者等人，都比不上毛澤東這個土包子，爲甚麼呢？即如讀完大學商管的人士，踏足社會時候，發覺手握大權的人，一律讀書不多，爲甚麼呢？

美國曾經統計過，發覺創立事業的成功人士，頂多只有百分之二十是受過大學教育訓練的。中外古今成大功立大業的人士，都沒有好好上過大學，連寫「英文技術」極高的前英國名相邱吉爾，讀書時也出現過大問題。事實上，讀書最多的人，反而成就有限。

比如宋朝的王安石，他有理想、有見識、能文章，於是，老闆皇帝趙琪瑞深深受他的大文章所感動，便託他策劃一系列的改革，祈望振興宋朝的國運。可惜，最有學問的人，成就卻最差，王安石徒有善心，卻不能保國安民。他的變法促成了宋朝內部的人事鬥爭。好人做了壞事，眞可惜。

西漢末年時，一位叫王莽的僞君子跳出來，他打扮得極有學問和修養，想要改革社會。聯同王莽的，是大學問家劉韻，他們實行了變法，結果又是天怒人怨，

失敗收場。有時，當上天要懲罰世人的時候，爲我們製造一些麻煩，諸如水災、旱災、地震、土石流之類，這是小懲戒，聰明的世人，應該因天災人禍而足戒。如果不肯改過的話，上天便發怒了，最嚴重的懲罰，是賜給我們一個「偉大」的「聖人」，好人做壞事，將世人罰得心服口服。

還有一個讀飽書的人誤盡蒼生。話說春秋戰國末年，秦國爲了呑併趙國，實行了一系列的思想戰和策略戰。當時的趙國，以廉頗大將軍固守邊疆，秦國上下，不敢貿然進攻，於是，他們又實行反間計。

秦國在趙國宣布，說廉頗老矣，只守不攻，秦國上下最怕的，是趙國大將趙括。趙括的父親叫趙奢，是著名的大將軍。父子兩人時常討論兵法，趙括的理論常辯得老父答不上嘴，但打慣仗的趙奢，覺得兒子雖然讀書多，但不實際。中國有句「紙上談兵」的成語，便以趙括爲主角而來。結果，趙國皇帝免了老將廉頗的職位，改派大理論家、大學者趙括上場應付秦國的威脅。這個情形，好比哈佛大學的MBA應付八六年十月股災一樣——九月之前，專家大人力言，根據理論，股票還會闖高峰。

結果，秦趙一戰，便是沒讀過甚麼書的秦將白起和滿身文憑、有姿勢、不實際的理論大將趙括鬥法。長平一戰，趙國一夜之間失了四十萬大軍，踏上傾覆滅亡之路。

爲甚麼成大功立大業的人，讀書少而成功呢？原因只有一個，他們踏實苦幹罷了。這種精神在毛澤東身上也可以找到，雖然你不喜歡老毛，但可以一分爲二，恨他的爲人，但可以學他的工作態度。

湖南人的剽悍鬥志

毛澤東的成功，有不少先天性的因素，這好比在香港，發了財的生意人，多數是潮州人或上海人。最傑出的生意人，應該是祖籍潮州，但在上海生活和長大的，電影大亨鄒文懷便是一個好例子。長江實業又是潮州人和上海人合作的好例子，李嘉誠是潮州人，他早期的合夥人盛頌聲是上海人。

潮州人有做生意的天賦本錢，就是吃得了苦。他們可以長期吃白稀飯配鹹欖仁。這種胼手胝足的刻苦精神，是生意成功的最大條件。除了刻苦之外，潮州人又講義氣，團結自己同鄉。在利益之前，大家都是各懷鬼胎，但在心理上，他們認為「自己人」總會關照自己的，這種「美麗的錯誤」幻覺，對於最初創業人士七上八下的心情最有幫助。以為朋友一定會兩肋插刀幫你而令你膽量大增，對於

猶豫不決的人來說，有一股推動力。

潮州人能「捱」，上海人又「派」得，他們出自十里洋場的上海，眞是見慣大場面。商場的眞道理，百變不離其宗——一個「貪」字，和一個「怕」字。上海人精通商界人士心理，在三四十年前，香港本地人士還在以幼兒班的心態去做生意時，上海人已有洞燭先機的優良經驗。所以，潮州人一拍上上海人，成功的機會便增長了不少。

毛澤東搞政治成功，因爲他是湖南人。談毛澤東的傳記，只有一本由美國記者史諾寫的《Red Star Over China》，當年史諾死纏毛澤東，才有機會做了個訪問，寫下了唯一的毛澤東自述。該書有一個故事，說中國有一個傳說，如果要滅亡中華民族，一定要首先滅了湖南人，爲甚麼呢？

讓我們看看歷史吧。湖南在春秋戰國時，是楚國地方，那裡的人生性剽悍，當年的秦國也最怕楚國。秦王用了一招反間計，騙了楚懷王訪問秦國，將他軟禁，令楚國上下人士，皆氣憤塡膺，著名的大夫屈原，跳河死亡，以激憤人心，我們的端午節，便是紀念這個故事。當時的人，深信要打垮秦國，一定要靠楚國人的

剽悍性格，所以時人說：「楚雖三戶，亡秦必楚。」意思是說，楚國死剩三戶人家，也可以打垮極大的秦國。由此可見，楚國人（即湖南人）是如何有本事的。到了項羽出道滅秦，爲了要表示這是楚國人的光，便改了名叫自己「楚霸王」，即如昔日在商界打滾的人，都要學兩句上海話，否則很難溝通。

湖南人有種性格，倔強、堅強、執拗。他們嗜食辛辣食物，有一種蠻勁，做事急速，所以在軍隊中，有一句話說：「無湘（即湖南）不成軍」，便是這個道理。當年蔣介石北伐的時候，毛澤東看破其中道理，說：「所謂北伐，就是廣東人出錢，湖南人拚命，浙江人做官」，由此可見，湖南人性格是如此強悍的。

漢朝開國者劉邦出自湖南；明朝的朱元璋也出自該處附近地方；更著名的，是清朝時代的曾國藩，也是湖南人，組織了一支「湘軍」，打敗了太平天國；和孫中山搞革命的黃興，也是湖南人；民國時候，鬥垮袁世凱的名將蔡鍔（蔡松坡）也是湖南人；毛澤東則是湖南湘潭地區韶山縣韶山沖人。

每一種事業都要有一種歷史背景孕育成長的，即如江浙人擅長做官的道理，周恩來便秉承了「技術官僚」的專長，爲中共建立好國務院的官僚架構，毛澤東

擅長闖業，但少了行政管理方面的忍耐性格。這好比做大生意的人，一定要在公司內部存在「兩個腦子」：一個精於「闖」和「衝」；另一個要精於布局，好像下棋一樣，擅於安排人事上的調度，長於策略上的分析。如果「內」和「外」合作協調的話，便好像「兄弟同心，其利斷金」般，無往而不利了。中共的建國，正揉合了毛澤東、周恩來、鄧小平諸人的性格，闖出了一個新局面來。

毛澤東只爭朝夕

毛澤東的成功，多少和地方性格有關，即如潮州人有耐勞的性格，上海人有海派作風一樣，湖南人有一種「騾子」一般的硬性格。

幾十年前，有一位江浙文人，曾經擔任過北京大學校長的蔣夢麟先生，曾經旅遊過湖南，他在一本叫《西潮》的書中，寫了一些湖南人民的民風：「湖南人身體強壯，個性剛強，而且刻苦耐勞，他們尙武好鬥，一言不合就彼此對罵起來，甚至動拳頭。公路車站上我們常常看到『不要開口罵人，不要動手打人』的標語。」

做領袖的人，多數有一種衝動的急先鋒性格，特別是做生意的老闆，大部分都覺得伙計沒有盡力，目標沒有完成。湖南人的急性子，在毛澤東身上顯露無遺，他說：「多少事，從來急，天地轉，光陰迫。一萬年太久，只爭朝夕。」他要中

國現代化，又要「趕英超美」，又搞了不少運動，諸如「大躍進」、「大煉鋼」等等，看到人家工作慢了半拍，便罵人家「小腳女人走路」。這種急的性格，最常在領袖身上找到，尤其是經過美國式訓練的公司，目標是每年增長百分之三十，在年中已到了目標的時候，老闆一定藉故提升，非直指百分之七十目標不可。

在今日現代化的香港來說，我們不得不快步向前跑，每天都有東西追著自己，每月銀行的房貸、汽車貸款、膳食費用、信用卡的追收款項，其他如銀行債主、人情物理，每天都將現代人壓得死去活來，收入方面也一定要愈跑愈快，不能退縮，今日的香港人，習慣了收入的「大躍進」。毛澤東當年在中國實行了大躍進，配合不上當時的民心，中國人一向習慣散漫的生產態度，一時之間改變速度，令人吃不消，一個好的政策，變成了害民政策，如果毛澤東領導香港人，來個「超紐約，趕東京」的運動，肯定香港人在三五年間，一定可以達到。

在我研究的成功商人個案之中，多半發現他們有這種「急」的性格。朋友，如果你屬於慢條斯理，注重小節的人，最好負責內部工作，不宜出外搶生意，或擔任推銷員的職務。事實上，人材又不拘一格，認識清楚自己的長處，知己知彼

的時候，才可以百戰百勝的。

毛澤東除了急之外，有一個很好的習慣，便是實事求是的工作態度。失敗的人喜歡多言，做了一個鐘頭的工作，吹牛誇說自己辛苦，將一個小時講成十個小時，他們喜歡浮誇吹牛，永遠將失敗的原因，推在天時地利方面。眞正刻苦工作的人，不會吹牛誇大的，他們是踏實地苦幹。我手頭上有一本書，叫《毛澤東的讀書生活》。在一九五九年十月二十三日，毛澤東因事出外旅行，寫下了一個條子，吩咐員工將書籍帶走，其中他要的書，一共有七十七大類。我看了毛澤東列出的七十多類隨身攜帶的書籍，內心慚愧得很，自己涉獵過的，少於千分之一，以毛澤東在日理萬機的繁忙工作下，也這般勤於研究讀書，何況自己呢。所以，在延安時，他說過：「老年的也要學習，我如果再過十年死了，那末就要學九年零三百五十九天。」他這股不斷學習的精神，值得後人敬佩。

爲了研究中國的實際問題，毛澤東在年輕的時候，曾經上山下鄉去研究。蕭瑜博士寫了一本書叫《我與毛澤東行乞記》，便是講述自己親身的體驗。所以毛澤東時常強調，沒有調查過的人，沒有資格發言。

很多失敗的商人喜歡偷懶，他們爲了研究市場走勢，喜歡借助專家的意見，別人的數據，這種不親力親爲的作風，最要不得。做收集資料的人，限於世界觀，收集而成的資料，與事實未必相符;作爲一個雄才大略的人，單靠別人的數據資料而作出決定，出錯的機會一定很多。

周恩來見招拆招

說到反應快，周恩來的確是高手，而且風格獨特，既主流又一流，他老人家的經歷，堪稱第一流教材。不過，中國人有一個傳統，喜歡將全部好的東西，堆在自己的偶像身上，以下還有幾個周總理的故事，可以和各位分享一下，眞實程度未獲考證，但可以供各位讀者研究，以便分析參考，從中或可得到多少啓發。

在傳聞中，有一次，紀辛吉訪問中國，公事之後，大家杯酒言歡。圍桌相聚的，有毛澤東、周恩來、紀辛吉以及當時的外交部長，即今天港澳辦主任姬鵬飛等人。談話的內容，當然天文地理無所不談，一時興起，那位風頭正強的紀辛吉先生，憑著自己當時的成就，突然間發難，向毛澤東提出一個問題：「你老人家搞革命這麼多年，成績不錯啊！」稱讚完一番之後，下接的話，多半是頂撞的居

多，這是行走江湖的伎倆，先「捧」後「貶」，揚而後挫。紀辛吉隨著開炮，不肯放鬆地問：「究竟今日社會主義的中國，還有沒有女人做妓女呢？」

聽了這番捶胸的話，毛澤東和在座諸位都目瞪口呆，不知如何是好。毛澤東死得早，看不見紀辛吉的後運如何，看到紀辛吉潮流過去了的情形，眞要爲這位曾經不可一世的豪傑嘆息。正在不知如何是好之際，老毛用眼尾瞧瞧姬鵬飛外長，希望他先接此招。可惜，姬老也只有大眼瞪小眼，張個大口，無言以對。突然間，周總理爆出了個字：「有！」嘩，這個字，震撼力大囉！嚇得在場的人，連毛澤東在內，不知如何收尾。紀辛吉微笑，滿以爲閒話一句，便可以橫掃千軍，笑口還未合上之際，周總理隨即說：「不過，全部妓女都在台灣。」

眞是四兩撥千斤，輕描淡寫，周總理便將難題化解，當時的情形，如果答「沒有」，有備而來的紀辛吉一定會反問：「台灣不是中國地方嗎？」周總理的確是周總理，隨便一招，便令老紀知難而退。

有一次，周恩來和尼克遜聊天，講到越戰問題，雙方各持己見，無論周恩來如何口齒伶俐，總不能令尼克遜明白「以大欺小」是沒有結果的。雙方正在爭持

間，有一隻黃絲螞蟻，正在桌面爬行而過，反應快的周恩來，當下狠狠地對著螞蟻一拳打下。

結果如何？拳頭又怎可以打死螞蟻呢？但周恩來的表現，卻省下不少唇舌，尼克遜立即明白，以美國這般大國，和越南周旋下去的話，肯定是浪費。於是乎，便決定從越南撤兵。

又有一次，周恩來和日本當時的首相田中角榮過招。當今的日本，發了大財，目中無人，和他們談判，多少也得受點閒氣。話說某次會議之後，中日兩國的領袖，又依慣例一同晚宴。晚宴之中，當世高人，一定互相過招，上演一場中南海論戰。

圍坐的人，有日本首相田中角榮、周恩來總理、郭沫若等人。談論間，田中角榮出招，試試郭沫若。話說郭沫若先生是近代的傑出人才，文學修養與甲骨文字上的修養極高，又是一位反應快的馬屁高手，可惜，他的反應比較差一級。郭先生有次和毛澤東飛赴蘇聯訪問，從飛機的窗口看到旭日初升，他便即時作了一首詩，說窗外一個紅太陽，窗內一個紅太陽，令到毛澤東老懷大慰。郭沫若其中

一件功勞，是將中國文字簡化。面對這位簡化文字專家，田中角榮欲考一考他，說：「我這個姓『田中』兩字，應該怎樣簡化呢？」郭老聽了之後，登時目瞪口呆，田中這兩個字，早已經簡到不能再簡了，又怎可以再簡呢？望見郭沫若急得滿頭大汗，田中角榮不禁沾沾自喜，滿以爲自己了得，勝了一仗，但順眼一望，看到周恩來的手勢，令他又狼狽萬分，即時收斂。因爲周恩來的手上拿著一把筷子的中上位置，望著田中而笑。這麼一拿，不正是將「田中」兩字，完全簡化了嗎？

周恩來的轉舵術

世事常變，變幻才是永恒。做生意的人，如果手執一套方法，一成不變的話，一定應付不來永遠是變的市場。張五常教授曾講過一個例子，說明不變的死硬派一定迎接不來時代快速轉變的要求。張教授比喻，把一張五百元鈔票（當時沒有一千元大鈔），鎖在保險箱之內，十年之後，五百元大鈔本身，一點也沒有變，而變了的是五百元本身的購買力。

不肯變，不懂變，不願變，不敢變，不想變的人，一定抵受不了波濤洶湧的後浪，時不予我的時候，曾經顯赫過的人，便被時代摧殘得灰飛煙滅了。所以，變是方法，是原則，轉舵是變的基本功夫；希望各位讀者，切勿忽略這種「小」功夫。

政治家中，以周恩來的轉舵功夫最到家。話說有一次，周恩來率團訪問蘇聯，當時中蘇關係開始惡化，迎接周恩來的，是當時的蘇共總理赫魯雪夫。這位先生是一位莽夫，口沒遮攔。有一次，赫魯雪夫出席聯合國會議，講到興奮之際，禁不住脫下鞋子，大敲講壇。以周恩來的儒雅態度，又怎樣應付這位莽撞的老赫呢？

在國宴的時候，赫魯雪夫一點也不放過周恩來，希望找一些機會，對周恩來進行一些人身攻擊。機會終於出現了，在兩位領袖一同碰杯敬酒的時候，赫魯雪夫仗著三分酒意，對周恩來說：「總理先生，我發覺我倆之間，有一個相同的地方，以及一個相反的地方。」

赫魯雪夫老於江湖，知道與人交鋒的時候最忌多言，在適當的時機，一定要閉嘴，將要講的下文，留待對方問了才開口，自己一口氣地講下去，便失去了控制氣氛的訣竅了。果然，周恩來的興趣被挑起了，隨即向赫魯雪夫請教，究竟哪裏相同，哪裏相異呢？

老赫笑笑地說：「我們相同的地方，是大家的職位都是一樣，同是一國的總理。」周總理充滿信心地說：「那麼，我們相反的地方，又如何？」赫魯雪夫見

對方中計了，好像吃了餌的魚一樣，便興奮地揶揄周總理說：「我們不同的地方，是我們的階級成分不同，我出身自紅五類的工人階級，而老兄呢？卻出自黑五類的有錢人階級。」

聽了老赫的捉弄之後，周恩來卻淡淡地、斯文地、輕描淡寫地說：「總理先生，我發覺我們之間，還有一個相同的地方。」赫魯雪夫立即開口，奇怪地問：「哪個地方呀？」周恩來不徐不疾地，堅定地說：「我們大家都背叛了自己出身的階級。」

聽了這句話之後，赫魯雪夫知道自己吃虧了！自己出身自工人階級，背叛了之後，豈非成了走資派，而周恩來出自資產階級，棄暗投明，變爲共產階級，不正是修成正果嗎？

周恩來的反應舉世無雙，這是天生的嗎？不是，正是「十年磨一劍」出來的結果，周總理的成就得來不易。聽聞他老人家每天除了四五小時睡覺之外，剩下來的，便是投入工作。美國尼克遜總統最佩服他，在他的《領袖們》一書中，有如下的描述：「周恩來的敏捷機智，大大超過我所知道的其他任何一位世界領袖，

這是中國獨有的，特殊的品德，是多少世紀以來歷史發展和中國文明的精華的結晶。他待人很謙虛，但沉著堅定，他優雅的舉止，直率而從容的姿態，都顯示出巨大的魅力和泰然自若的風度……在談話中，他有四個特點，給我留下了不可磨滅的印象：他精神充沛，準備充分，在談判中顯示出高超的技巧，在壓力下表現得泰然自若。」

尼克遜對極了，這正是中國人精神。正如宋朝蘇東坡在《留侯論》中說：「世之所謂豪傑之士，必有過人之志，人情有所不能忍者，匹夫見辱，拔劍而起，挺身而鬥，此之不是勇也。天下有大勇者，卒然臨之而不驚，無故加之而不怒，此其所持者大，而其志甚遠也。」蘇軾之後千餘年，周恩來才有此才幹表現出這種精神。

鄧小平的眞正功夫

周恩來式的轉舵反應功夫，屬於技術上的快速反應，比之鄧小平的踏實式應變能力，以及毛澤東的智慧式的政策配合反應能力，又有所不同。拿個現代商場的例子來說，周恩來好比一位傑出的推銷員，透徹明白自己代表的東西，同時又深切瞭解客人的需要，遇上臨場的疑難雜症的詰問，能夠恰當地回應，不卑不亢，在和諧氣氛下，將本來尷尬的場面帶過，達成生意的任務。

出色的推銷員畢竟仍然是推銷員，只可以應付突發的場面，對於長久的市場走勢，卻欠缺了洞察的分析能力。推銷員的上司是大老闆，大老闆的能力，在表面上來說，少了推銷員的光芒，但大老闆是整間公司的神經動脈大腦，大老闆的路線和政策走對了，推銷員才有表現的機會，如果大老闆選擇了一種「夕陽工業」，

那縱使有天皇巨星的推銷員，也無濟於事。

古語說得好：「天不賜二物」，周恩來有的技術，屬於「巧」的方面。欠缺了持久的踏實應變能力，又缺少了掌握大局勢的政策性布局能力，這兩種技術，各在鄧小平和毛澤東身上找到。所以，周恩來的外表光芒和反應快速的轉變天分，限制了他自己的事業發展，成就不及鄧小平和毛澤東的功業。但事實上，人才又不拘一格，周鄧毛三人的才幹，又各自不同。

做生意的人，如果少了臨場的反應轉舵功夫的話，一定有其他更好的適應能力，才可以在商場上馳騁，否則，經過幾個大浪，便灰飛煙滅了。

鄧小平的適應能力，好比一些成了大功業的商家一樣，表現毫不起眼，其實，他們的能耐，才是眞正的功夫。各位朋友，讓我問你一個問題，試試看在你心目中，描繪一位出色推銷員的外貌好嗎？走進你心目中的，是甚麼呢？是否是一位氣宇軒昂，六呎上下的英偉男士，相貌非凡，儀表出衆，而且，又衣著時尙，手戴名錶，袋插金筆，腳踏名貴皮鞋，手拿名牌公事包。同時又才華出衆，口齒伶俐，隨便開口，便引來滿堂歡笑。整日穿插在名人美女之間。各位讀友，這是你

心目中出色的推銷員吧？

以上的描述，只是一種錯覺。很多注重推銷的公司，每年都選出一位傑出的推銷員，該位推銷員，多半身裁短小，年齡在四十開外，頭髮略禿，相貌平凡，有點害羞，同時，又口齒不大靈光，衣著除了整齊清潔之外，一點也不過分光鮮，身上更少了名牌的東西，整個人好像一位小學教員一樣。

成功人士之所以成功，便是外表普通，樣子親切，笑容滿面，給人一種和藹可親的感覺，少了一種逼人的氣勢。外表醒目的人，令人感覺浮誇，做生意的人最怕被人騙，他們寧願直覺地選些老實的人，也不肯挑一些光芒四射的人。

周恩來的光芒儀表，限制了他事業的發展，鄧小平的普通身裁，恰好給了他一種踏實苦幹的味道。鄧小平雖然反應不及周恩來，但他的適應能力，比之周恩來，更有過之而無不及。

鄧小平本應是客家人，但在四川省廣安縣出生，生長在一個頗爲富裕的農家。因爲鄧小平是長子，他的父親鄧文明，對他期望極大，希望他日這個孩子光宗耀祖，於是替他取了一個名字叫希賢，字先聖。這個名字，對鄧小平來說頗有壓力。

到了二十三歲左右，鄧小平從莫斯科回國之後，開始從事革命，爲了方便，自己改了名字，叫「小平」。

鄧小平順應潮流

鄧小平的適應能力，最值得做生意的人學習，因爲做生意要吃得了苦，鄧小平是吃苦派第一高人。我有位朋友，今年六十多歲，做印染業的，現在生意做得極好，聽他告訴我，自己出身的時候，由酒家門僮開始，做過起碼四十多種行業，同時，在創業的途徑上，遇過不少的風浪，幾起幾落，足以和鄧小平相比較。

想成功立業，一定要忍得住精神上的痛苦，受得住打擊的磨煉，才可以練好接受成功的膽量。世人之所以不成功，最困擾自己的，莫過於欠缺成功的膽色，心理學家說，我們最恐懼的東西，其中一項，是怕自己成功。

鄧小平本人最好勝，說話又硬崩崩，一點不肯在口頭上輸人，但誰知道，他本人花了極大的努力，將自己最大的心理敵人征服了。他最好勝，但他又是一個

最肯認錯的人，最肯改過的人。成功人士最擅長的地方，是找出自己的缺點，努力去將它克服。做人如此，做生意如此，做推銷的，做政治的，也是如此。

記得鄧小平乘船到法國的時候，他在芸芸二百多名乘客之中，率先第一個上岸，當時他十六歲。他有這股爭先的好勝心理，但事業上，卻一直擔任副手的工作，默默無聞地努力。例如讀書時，他負責當時法國留學生的雜誌叫《赤光》，終於，他贏得了油印博士的綽號。一直以來，他都沉默地、踏實地、埋頭苦幹地工作，不爲出風頭而和別人爭。

解放前的「徐蚌戰役」，他大名暴起，仍然以劉鄧大軍並稱，除了屈居在劉伯承之後，他屈居在毛澤東、李維漢、周恩來、李立三、博古等多位上司之下，這種不爲物先，甘爲「姨娘型」的命運，絕非他的性格，但他卻做得到。

有一次，他不服林彪的戰功，大聲喝罵：「你有遼瀋戰役，我有徐蚌戰役，你從東北打到海南島，我從南京打到成都。」這種豪氣，在八四年時候也表現過，爲了香港駐軍問題，大罵黃華和耿飈胡說八道一樣。這是他的性格，但遇到困難的時候，鄧小平卻能努力克制自己，盡量去適應別人。

文化大革命的時候，他曾寫過一篇檢討書，承認自己犯過錯，同時，他又吹捧林彪，承認林彪同志是我們學習的典範，這是「違心論」，是努力克制自己，征服自己的修養，正如林彪死後，他曾說過林彪這類人不死，天理難容。鄧小平這種適應能力，修養功夫，才是成大功立大業的人要學習的精神。

四九年解放之後，本應是大將軍的他，隨即轉舵，由一位武將，一變而爲一位文職人士，擔任中央政府的工作。這種順應潮流的轉變，的確是智慧的化身，許多曾經成功過的人，因爲抵受不了時代的轉變，招來身敗名裂之禍。與鄧小平同時期的人，例如彭德懷、高崗、饒漱石、林彪等人，不是因爲不懂得潮流的轉變而招來殺身之禍嗎？

做生意的人也要明白，任何事業都有一種生命力，即由發芽——成長——開花結果——鼎盛——衰殘——凋謝的時刻。幸運的人，搭上順風車，一朝富貴，得來容易，但懂得在盛極的一刻中，會及時下車，才算是有智慧。香港的大商家，高明之處便是懂得放棄自己一手建立的生意，例如李嘉誠先生，由塑膠花而地產，地產而銀行，銀行而股票，之後又成爲國際性企業家。包玉剛爵士，由出入口而

船務，由船務而地產，地產而銀行，在任何行業起飛的時候，抓住上升軌道，乘運而起；在運氣最鼎盛的時候，及時全身而退，轉移目標，從頭再起。這種智慧，在鄧小平身上可以見到。

鄧小平與情敵一同生活

推銷員的生涯，是苦的、困難的。在我的工作日子中，時常受到不同程度的打擊，每當我意志消沉的時候，我便想起兩件事，這兩件事，令我屢敗屢戰，百折不撓。

其中一件，是蜜蜂採蜜的事。各位朋友，蜂蜜你一定吃過不少吧，但蜂蜜是怎樣採成的，你知道多少呢？每隻蜜蜂，要經過多少工夫，才可以採到一磅蜜呢？原來每隻蜜蜂只可以在同一時間內，採集到極少量的蜜，因爲太多太重的話，便成了尾大不掉，飛不起來。

每一個花朵，有六十支花蕊，每一支花蕊大概有八分之一毫分的蜜量，而一磅是由七千個毫分組成的，爲了儲夠一磅蜜，蜜蜂要在每一個花蕊上收集了八分

之一毫分重的蜜，換句話說，這一磅蜂蜜，要依著一個方程式進行，即是1×8×60×7000＝3，360，000，要連續飛行三百多萬次，才可以採到一磅蜜糖，這種工作，眞令人肅然起敬。在屢次見客仍失敗的關卡，我想起蜜蜂，便不敢自暴自棄，否則便連蜜蜂也不如了。還好，我的工作容易些，比蜜蜂好些。

在吃苦的時候，我又想起另一個人，這個人便是鄧小平先生。他吃的苦，給我一種激勵性，令我不敢因吃苦而放棄了自己。鄧小平在事業上，曾經三起三落，其中的苦，眞非文字所能盡說。

鄧小平出身自富有的農村家庭，年幼的時候，一定沒有吃過苦，況且他是長子，地位極高。十六歲參加了勤工儉學計畫，放洋留學巴黎。原來這個計畫讀書機會甚少，其實是一個廉價勞工學徒計畫罷了。由富家子變爲吃苦的童工，在他的生命史上，肯定是一個大考驗。他當時進入了一間克羅梭鋼鐵廠工作，就是今日的雷諾車廠，學習鉗工的粗糙工作，工資低微不在話下，工作之後，又要自己煮飯、洗衣，學會了自己照顧自己的獨立生活。今日社會上的成功人士，多半是在十多歲的時候便脫離家庭的。窮人子女捱餓，是應該的，但富家子肯捱餓，卻

需要一種極大的勇氣。

鄧小平的第一任太太，叫張錫瑗，可惜不幸早死。鄧小平因爲搞革命，到處奔波，回家再見太太時，她早已因爲難產而死了。在三十年代時，鄧和一位叫金維映的女子結了婚，但結婚之後，事業出了問題。

當時的中國共產黨，出現了路線問題，一派是師承蘇聯模式的李立三路線，主張在城市裏搞工人革命，另一派是毛澤東路線，主張放棄蘇聯的教條理論，放棄工人革命，應該根據中國的實際情況，從農民開始。最初的時候，毛澤東的路線不受歡迎，鄧小平本人支持了毛澤東，因爲路線失敗而受到挫折，被毛澤東所累及，遭到第一次「落」下來的命運，在事業出現困難的同時，他的第二位妻子金維映別他而去，琵琶別抱。人生最痛苦的，除了事業失敗之外，便是戀愛失敗。事業失敗，是別人拒絕了你的工作能力；婚姻失敗，是別人全盤地否決了你整個人，可憐的鄧小平在同一時間內，連吃兩次苦頭。

金維映原來另有新歡，嫁了給鄧小平的上司，一位叫李維漢的人，金和李兩人結婚之後，生了一名孩子，叫李鐵映，他的名字有一個映字，相信是紀念母親

的意思。

朋友，你試想想，失戀已經痛苦，但奪了你愛人的情敵，卻是自己人，在這樣困難的情形之下，他又怎可以和情敵一同工作，一同生活呢？我自己本人，肯定不可以，但鄧小平卻可以，眞佩服他的本領。這種能屈能伸的精神，一定要有超人的氣魄，才可以做得到。

著名的政治家范蠡，將自己的心愛美人西施，獻了給越王勾踐，越王勾踐又將西施獻給了吳王夫差，用美人計將對方麻痺了，這種方法，相信和鄧小平比較，也不遑多讓。要怎樣的胸襟，才可以和自己的情敵一同工作呢？這種忍辱負重的精神，眞難得。

鄧小平下馬不尋死

鄧小平可以成功，就因爲他有一種超人的忍耐力，吃非常人能吃的苦，這種踏實的苦幹精神，正是中華民族源遠流長的智慧化身，我們之所以失敗，只有一個原因，便是在成功的前夕，放棄了一切。

我有位做人壽保險推銷的老朋友，爲了突破自己現有的成就，嘗試一下沿門推銷的工夫。有一天，他由我辦公室的大廈開始，由二十二樓一路逐層跑，逐戶敲門，花了整整兩個鐘頭，也沒有結果，終於捱到五樓我的辦公室，他便趁便走進來鬆鬆腳，喝杯水。之後，我們便出外吃午飯。因爲沒有結果的關係，他便放棄了下午繼續沿門推銷。過了一天，另一位人壽保險推銷員過訪，我建議他從五樓開始，逐戶敲門，結果，簽了一份人壽保險單，佣金萬多元。最初敲門的朋友

聽了這個故事，幾乎連眼睛也凸出來了。終於，他明白了一個大道理——黎明之前，天是最黑的。全世界最闊的人，也曾是個失敗的人，因爲他們在成功之前，一定放棄很多本應到手的財富。

歷史上最聰明的人，莫如詩人李太白，我們後世人知道的，是他有天縱的聰明，但在聰明之後，你知道他有一句成語，是「鐵杵磨成針」嗎？相傳李白少年時曾經逃學，某日遇見一位老婆婆，正在磨鐵杵，目的是將鐵杵磨成針。當然，人類沒有這般蠢，哪會將鐵杵磨成針呢？但李太白也算有良心，避免導人只羨慕自己有天才，而巧妙地教導世人，成功的背後，是不放棄自己，努力苦幹，才是成功眞正的原因。

李太白有位好朋友，本應聰明非凡，但後來在事業上卻出現了困難，原因是自我放棄，所以他寫了一首詩：「君平既棄世，世亦棄君平。」

如果你不放棄自己，上天永遠不敢作弄你的。正如西方哲學家所云，上帝一定會給予你成功的，但要你付出代價。成功的代價，是咬緊牙關，忍著眼淚，越戰越勇，始終百折不撓。

有一次，毛澤東和赫魯雪夫傾談，老毛背後指著鄧小平，對赫魯雪夫說，你不要小看這個矮人（即鄧小平），他將會領導中國，踏入一個成功的年代。毛澤東爲何如此說呢？一定是他有知人之明，更重要的，相信是以毛澤東的天聰智慧，深明成功之道，不在於周恩來式的靈巧，只在於鄧小平的平穩踏實，吃得苦的決心。

五〇年代的鄧小平，叱咤風雲，一時無兩，他趕流行，好享受，打撞球，玩橋牌，正是盛極而衰，一個文化大革命，便將他扯下了馬，解到江西去勞改。當年的鄧小平，最容易脫身的方法，便是自殺。好像國際著名的鋼琴家傅聰的父親傅雷般，以自殺來解決一切。但自殺不是方法，正如做生意般，生意差了，不是破產便可以完全將問題解決了。勇敢的人，能夠面對債主、業主、銀行、市場萎縮而不後退，不破產，不自殺，才是眞正的勇氣。

鄧小平勞改三年，最初只有太太卓琳和繼母夏氏同住。每天上午，他都要去工廠勞改，工餘之後，因爲太太身體差，一家中的勞動全都靠他，擦地煮飯，樣樣皆能。正如鄧琳在文章中說，他的爸爸之所以能度過困難的歲月，相信是留學

法國時學會的吃苦精神。後來，黨和國家更順應了鄧小平的要求，將殘廢了的兒子鄧樸方送到他身邊，除了日常工作之外，鄧小平更要每天爲鄧樸方洗澡，老子爲兒子擦背。

終於，三年的苦熬過了，上天露出生機，這好比白手興家的創業人士般，最痛苦的，往往是開始的三年，上天老想考驗閣下，希望一棍將你打垮，但試了三年之後，仍然弄你不死的話，上帝便會宣布考試完畢，掉轉了槍頭，扶你一把。鄧小平終於抓住機會，去推銷自己，再來一次。

卡特、雷根、戈巴契夫形象大車併

說到樹立個人形象和風格，外國的超級推銷人——政治家，更懂這套功夫，因爲他們經過專家設計之後，技術方面更出神入化。美國前任總統卡特是一名出身自南部的農夫，庸才一名，沒有辦事的能力和經驗，連自己的英文也搞得不好，說和讀的能力都有相當的問題，但是他居然被選爲總統。他成功，原因只有一個——專家爲他塑造出一個好形象，而這個時代，電視又控制了一切，只要「賣相」好，成功一定可以指望。

讀者先生，你還記得卡特總統的笑容嗎？這個無堅不摧的笑容令人神往，令人回憶起美國的大英雄約翰甘乃迪總統：除了笑之外，卡特又喜歡和妻子兒女共同去教堂，製造出一個合家歡的誠心信奉上帝的形象，令全美國人都爲之神往，

希望將自己代入。更高招的地方，便是卡特接受《花花公子》雜誌的訪問，坦承自己碰見美女的時候，心裏也會打打歪主意。這種釜底抽薪的辦法，國人聽了，初而嘩然，繼而感動，被感染了，覺得這個政治家說出了自己心中的困惑。於是乎，卡特便爲自己建立了一個可親、可靠、可信的形象來，輕描淡寫地將對手福特擊敗了。

卡特的失敗，除了在政績方面乏善可陳之外，便是遇到一個更會做戲的人。記得當年的選票，僅以少數輸了。這個「戲王」雷根，被老友鮑勃哈勃笑他：「原來他的演戲天才，在離開電影行業之後，方才被好好地發掘出來。」

雷根總統的形象，給人一種精力充沛的氣勢，這個七十多歲的老人，居然可以塑造出一個精力旺盛的牛仔形象，給人一種勇往直前的拓荒味道，將卡特總統後期的頹氣和畏縮態度一概洗清。

雷根確是高手，他又安排自己的兒子去排隊領救濟金，這種手法，除了政治表演之外，實在沒有一定需要。

雷根雖然戲好，但他政治生涯遇了一個對手，又殊不弱。這次在舞台上出現

的，是戈巴契夫這位蘇聯總書記，他也是一位傑出的推銷員，在建立形象方面，不但勝過雷根，更一改蘇聯一貫的蠻橫作風。

記得在赫魯雪夫時代，這位妄人，居然在出席聯合國會議時，將鞋子脫掉，大力敲打講台，給人一種可怕的暴發戶嘴臉，得勢不饒人的作風，又怎能令人敬佩呢？他的繼任人，布里茲涅夫，已經努力去改造這個形象，有時抱抱小孩，有時又和人熊抱一番。可惜，他的粗眉寬額相貌，很難討人喜歡。

直到今天的戈巴契夫，蘇聯人的面貌形象才可以扭轉過來。這位先生外表斯文端莊，有一種可信可親的老實形象。他又肯花錢，拉攏美國的公關媒介，進行電視訪問，走入美國家庭。更絕的是，在訪美期間，行車途中，他居然跳出車來和旁人握手，極之親民，這一招，眞是將雷根這位老人家氣死，深嘆後生可畏。

第二部分··推銷技藝

推銷員的社會價值

「推銷」這一種技術是天生的，好像我們的眼耳口鼻一樣，與生俱來，不用學習，而造詣和技術方面，卻有天淵之別。特別在香港，最有錢和最窮的人，都是幹著推銷的工作。

西方有則笑話，說明「強姦」和「偷情」的分別，只在推銷技術的高下。嬰兒出生時，不懂言語，僅憑自己的「笑」和「哭」聲的程度，來表示滿意與否，肚飽或肚餓，又或表示舒適和痛苦。朋友的互相認識和接受、夫婦的關係、父子、五倫關係、甚至老師對學生、廠長對伙計、上司對下屬、醫生、律師、總統、政治家等等的工作，都是從事一套推銷的工作。總之，令別人接受自己，相信自己，便是幹著推銷的工作。

推銷的行業既然源遠流長，其中的稱呼，可多得驚人。有些名稱如「掮客」、「遊說團」、「外交家」，都是一種含有尊崇的稱號，又有些如「推銷員」、「跑腿」、「經紀」、又或如外國人口中的salesman——賣東西的人。總之，他們的名字，都有一種「動」的感覺，顯示出一種積極、主動的意思。

他們有時「低買高賣」、「囤積居奇」，賺取差價中的暴利，又或將買賣雙方撮合，賺取同意的佣金，又或將自己深信好的東西，介紹給不認識的人，達到雙方滿意的效果，從而收取費用。

中國歷史上最鼎盛的時代，莫如「春秋戰國」時代。當時有七個諸侯國家，互相競逐，以圖爭霸中原。爲了富國強兵逐鹿天下，各諸侯國，都爭相禮聘有識之士，共謀富貴；一時之間，知識有價，閉門苦讀而成的人，便將自己的理想到處宣揚，以求覓得「知音」的稀客，如我們的孔子、孟子、荀子等學者，到處周遊列國，宣揚自己的理想。可惜，他們講述的東西，不合時代的需要，正值人家爭權奪利、不擇手段的時候，他們都宣揚「忠君孝親」的思想，雖然找到客戶，卻講述不合耳朵的思想，焉會有人欣賞呢？

而我們的商鞅、張儀、蘇秦、呂不韋等人，卻一飛沖天，成爲一時的俊傑，得到封侯拜相的優待，無他，他們宣傳的思想，正合買家的需要。

時代需要推銷人士，而推銷人士又創造了繁華的局面。

現今的世界，最繁盛的城市，如香港、東京、紐約等地方，一片富貴繁榮，爲甚麼呢？誰在搶購名貴的汽車、衣服、飾物，誰在高級場所吃喝玩樂呢？不問而知，是找生意、到處鑽營的推銷商人。爲了找生意，他們不惜大灑金錢，以增加門面和聲勢，因而造成了社會的盛況。

大英帝國爲甚麼衰亡呢？其中原因很多，一項最重要的原因，是子民太懶了，不肯工作。原因是大英帝國以前以殖民爲主，國內的人才，只是到殖民地擔任官職，便可舒適地過一生，就算做生意，也有殖民地的大公司提供的厚薪高職，整個帝國子民，養懶了。

柴契爾夫人有見及此，爲了扭轉國運，大力提倡個體戶的小本商人，用稅項來鼓勵人民努力創業，不再妄想殖民地的官職，近年來的英國，又顯得朝氣勃勃起來了。

加拿大政府，為了熱絡國內的經濟，便大膽借助推銷人「花錢吃喝」的潛力，歡迎推銷人來歸，在移民計分欄中，最厚待推銷員，這便明言推銷員的社會價值了。

推銷員雖然重要，但我國聰明的政治家，恐怕商人坐大，便影響了自己的政權，造成了尾大不掉之局。於是，巧妙地提出了「士農工商」的政策，努力打擊商人的活動，將商人打低了，殊不知，連國家經濟也拖垮了。自從春秋戰國之後，我們的國運，便日漸萎縮。

其實，證諸日本和美國的例子，商人是可以和政治家合作，共創繁榮的。今日的香港，有的是人才，他們到處鑽營，找門路將港貨推銷出去，令港人生活安定。中國要現代化，一定要和商人合作，讓他們生動靈活地創造更美好的將來，希望推銷商人和政治家携手合作，努力建設四個現代化。

必須善於塑造形象

推銷商人，必定要將個人風格和形象，深植在客戶的心中。否則，顧客想要購買消費品的時候，便會將你忘掉了。

形象這個東西，沒有一定的標準，最重要的，便是根據個人的性格塑造出來。這樣，一股感染別人的誠懇態度，便可以達到。只會抄襲別人長處的人，始終找不到自己的出路，更不能成爲第一流的人物，更予人一個「假」的面具，不但不討好人，反令人討厭。

比如學打功夫，如果只以李小龍爲偶像，全盤抄襲他的話，甚至連聲音或小動作也學足了，一樣起不了作用，頂多是一個「李小龍第二」，別人不會欣賞，反變了人家的笑柄。要成爲第一流的人物，一定要跳出別人的框框，依據自己本人

的特點來發揮。

今日的成龍，繼李小龍之後，又創出另一種風格，他憑著自己雜耍的武術，闖出自己的路來，成爲「一派宗師」式的人物。又或洪金寶，他並不因自己的肥胖而放棄，找到自己應該走的路，一樣可以揚威立萬，建立自己的事業。

請各位讀友試想一想，在腦中勾勒出一位出色推銷商人的形象好嗎？他們會是什麼樣子呢？

他們身材高大，年輕有爲，英俊瀟灑，頭髮光亮趨時，衣著時髦得體，而且滿身名牌的金筆和名錶等。他們又言談得體，語調幽默風趣，手持香檳，週旋於名人仕女之間……

以上的形象，會否出現於你的腦海中呢？這正是我們對推銷商人的印象。但如果我們細心觀察一下各大公司每年「拼」出來的第一名推銷商人，我們便有點失望了。

他們多是四五十歲的年紀，身材略矮，頭髮早禿，怕羞，不善辭令，有點像一位普通的中學教員，衣著方面，僅是得體、清潔、合時罷了。而且，他們又不

善於應酬，很少在太多人的場合出現。

爲甚麼？這些人居然會成爲第一流的推銷商人呢？

原因只有一個，他們是「實幹」的人，令人感覺誠懇和可靠。

每一個顧客，都有一種抗拒感——抗拒一些太好、太神奇的東西。特別在香港，「老千」手法次次不同，天天新款，太好的東西，令人無法接受，只是一些恰到好處，令人舒適自然的，才引起別人的共鳴。

有些推銷員，過分吹噓自己用品的長處，過分誇耀自己的能力；又有些推銷員喜歡用名牌嚇人，一和人接觸，便強調自己月入數萬，時間寶貴，顯露名錶、金筆，又抱怨附近停車困難，自己那輛「賓士」停在樓下，「不曉得有沒有問題」，這種囂張的態度實在令人討厭，身爲顧客的你，會購買嗎？

曾經和一位很成功的生意朋友談到應酬之道，他強調自己甚少和客人到夜總會消遙，也沒有和客戶過分的豪賭，我向他請教原因。他說如果客戶過分涉及色情和賭博，一定是個不甚可靠的人，就算有生意，也要擔心日後是否會出問題，所以，他選客之道，便是找那些實幹的人士。

包玉剛爵士給人的形象，是一位有毅力而充滿活力的人，他每天晨泳，跳繩，而且喜歡到處跑，今日和鄧小平見面，明天便到了白宮。雖然他富可敵國，他卻教育自己的女兒，自己既然只有一雙腳，同一時間不能穿上兩雙鞋子，爲何要太浪費，買太多的鞋子？他更教育世人，一定要節儉踏實，切勿浮誇。

李嘉誠先生給人的第一形象，便是誠實可靠。他的穩重粗框黑眼鏡，配合永遠不變更顏色的深藍色西裝，造出一派殷實商人的形象。何況他又節儉，手上戴的僅是一隻精工錶，二十多年都住在同一間屋子裏。

「實幹」、「努力」的形象，實在是一個必備的條件，剛剛逝世的蔣經國總統，事業上的成功，超越了歷史上很多傑出的領袖，相信他是近代吃得苦最多的中國人。

政治家最會建立形象，我們做推銷的，要好好學習。

讀死書無用

世界上最成功的推銷員，莫如一個偉大的政治領袖，他們推銷的東西，都不是實際的物件，而且效果又不是即時顯現出來，當人民發覺被騙的時候，往往是十年八載之後。

歷史上成功的政治推銷員極多，古今中外，都有些本來無一物的人，僅憑三寸不爛之舌，號召感應了羣衆，建立起自己的班底，一時稱王稱霸起來。

《三國演義》這本書，描繪了很多成功的政治家，如何從「一窮二白」之中，奮鬥而建立起自己的事業。其中最令我佩服的一個例子，便是劉備的手法。

劉備這個人，本來是光棍一名，出身貧賤，有如今日露宿街頭的流浪漢一般，他從小和母親相依爲命，僅靠編草蓆和草鞋去販賣來維持生活，生活相當徬徨緊

張。

一般的人，都會甘心認命，忍受著命運的捉弄和安排，順天應命而從不努力爭取，僅是埋怨自己命不如人，除了懂得去搬弄是非，排斥、打擊和妒忌別人苦幹而建立的成就之外，便過著動物的生活程序：吃、喝、拉屎、睡眠和做愛，如此這般便過了一生。

但我們歷史上的劉備，是一個心懷大志的人，《三國演義》對他的描寫說：「不甚好讀書，性寬和，寡言語，喜怒不形於色；素有大志，專好結交天下豪傑。」這幾句話，眞是道盡了天下古今成功人士的特徵——他們抗拒書本中的死知識。根據美國的統計，一般創立事業的人士，八成以上都是沒有接受過大學教育的。

環顧今日的香港，最成功的大商家中，僅有何鴻燊博士曾進入過香港大學，受最好教育的便是李福兆先生，他曾留學美國，是一位執業會計師。

沒有了書本的死知識所框住的人，多懂得應變和靈活的技術，又或因爲他們自知自己學歷不及人，學歷不同知識，前者是嚇人的東西，後者是成功的條件，他們便專長於另方面的發展，這便是活學問、眞知識。人際關係的推銷技術，政

治家、生意人和學者的最大分別，便是如此。學者滿屋證書，因爲塞得的東西太多，便存有偏見，有了先入爲主的立場，便自然去排擠別人，「我對你錯」的對立面，便自然的產生，和別人合作的機會，便減少了，這好比一間房子，裏面塞滿東西的時候，陽光又怎可以透進來呢？

大膽計畫，成功先決

要成爲一個出色的推銷商人，首要的條件，便是爲自己的工作訂下一個目標，這種目標分爲兩種，一是長遠的，比方人生的目標和意義；另一種是短期的目標，比如每年、每季以至每月的計畫，具體而實際可行，就像在賽狗場的電兎一樣，近在眼前，隨時可以得到，便造成一股推動向前的潛力。

成功的人士，從小都養成一種大志，即是一個人生的長遠目標，但是他們的大志時常被人譏諷，恥笑爲白日夢，甚至被視爲白癡。如果他們的目標僅是隨口說說，當然是「吹牛」的狂想白日夢，許多「小時了了」的人，長大的時候便變了質，再沒有志氣去誇說自己的前途目標，原因是他們抵受不了社會的壓力，放棄了自己的理想，甘願籍籍無名地度過一生。

如果我們到幼稚園裏問問那些稚童，誰會畫娃娃呢？相信大半的孩子都會舉手，大叫：「我會！我會！」同樣一條問題，走到大學畢業的同學面前，問問他們會不會畫娃娃，相信他們多會謙虛一番，不相信自己會畫圖畫。

「吹牛」的本事，任何一個孩子都會，爲甚麼長大了，嘴巴卻如此怯懦，大氣也不敢吐一口呢？無他，社會的壓力，爲我們製造了不少自卑的源泉，令我們相信自己不能夠，所以，令我們不敢多想、多試和多做。

秦朝初期，有位看牛的牧童，時常吹牛誇耀自己的才華，惹來同伴的恥笑，幸好他有堅強的信心，反將對方譏諷起來，責罵友輩目光如豆，不明其志，這個好吹牛狂想的人，便是他日揭竿而起，反抗秦朝的陳勝。我們的成語中，有「燕雀焉知鴻鵠志」，便是他的反駁，斥責朋友目光短小，有如燕雀一般，不能明白他有鴻鵠般的大志。

與此同時，秦始皇周遊天下，視察政績，在某處巡行中，圍上了大羣旁觀人士，有一位青年，與叔叔同行觀看，這個年輕人一時口快，對叔叔項梁說：「你可以取代這個皇帝。」此言一出，項梁立即將這個年少無知的侄子拉走，暗罵他

不識時務，別人聽到這句話，一定會招致抄家滅族之禍。這個口出大言的後生晚輩，便是日後的楚霸王項羽。

又在同時間，另一位青年人看到秦始皇出巡的盛況，非常欣賞，暗暗地對自己說：「大丈夫該當如此。」這個年青人，便是他日建立漢朝的開國皇帝劉邦。

以上在歷史上成功的人，從小都有一股胸懷大志的心態。當然，這種「吹牛」功夫，人人皆會，不用學習，問題只在誰可以不屈不撓地貫徹始終，將這種吹牛變爲事實。

何鴻燊博士提及幼年時代，父親爲了股票而輸掉了家當，生活出現了問題，年輕的他，曾認眞的跪在母親面前，發誓一定要重建家聲。

這些成功的人士，都有一種極大的膽量，發下重誓，一定要成功。當然，在失敗時候，仍然口出狂言，別人一定笑你「吹牛」。

殊不知這種吹牛功夫最爲重要，特別在推銷商人方面，變了一種目標和計畫，沒有信心的人，眞的連計畫和將來也不敢提起。

毛澤東有一次和記者會面，談到歷史問題，他隨口說說，不知千萬年之後，

歷史家會如何審判他的地位。普通的人，口中說的，僅是十年八年之後的事，但天馬行空的毛伯伯，卻隨便扯上千萬年後的事，這種胸襟，又怎是普通人所有呢？

所以，要成功，一定要有大膽吹牛皮的功夫——吹牛令人討厭，我們應該說，要成功，一定要大膽訂下自己的計畫。

如何找尋識貨之人

推銷員遇到最大的問題,便是找不到適合的對手,又或遇到一些第九流高手,自己一套功夫,無從施展出來,縱使耍了出來,普通的人也看不懂。除此之外,第一流高手,有時也會遇到會使「蒙汗藥」的人。

我們找尋客戶,首先要通過的,便是秘書小姐。見到秘書,安排會面,已經是萬幸的了。很多時候,過了秘書一關,老闆因事忙的關係,沒有辦法親自抽空接見,便唯有派遣下屬先行將資料整理呈上,再行研究。

這一關便考功夫了,「太監腳色」的下屬,又怎會明白大道理呢?十之八九的可能性是,太監多是將資料扭曲了,甚至糊塗地隨便一擲,不知所終,於是乎,你的計畫,無論多好,也會蒙塵,沒有機會見到眞正的買家。

所以，在生意上，最慘的是遇上第九流的人士，自己死了，也不知所以然，如果遇到合適的人過招，縱然失敗，也學會了應變的技術，道行方面，自然可以更上一層樓。

怎樣才可以找到識貨的人呢？方法當然很多，讓我和各位分享吧！

一、憑自己的毅力，再接再勵地去嘗試，將他身邊的太監，一個一個的說服了，直到找到機會，面對眞正的買家。這種毅力，運用起來時，要合乎客觀的環境，最主要是，買主是否是合適的人選，如果對方沒有潛力，或沒有誠意的話，最好放棄他，不要勉強自己。

不斷的努力，一定會碰到機會的，我自己亦曾試過這個方法。有一位客人是大忙人一名，要找他可慘了，首先要通過秘書、助理或副手等人，試了十多次，還是只通傳到副手身上，和他的下屬見過了面，也未曾將自己的大計畫呈給適當的人，試了大概半年也沒有效果。有一天，爲了要找尋和他傾談的機會，我在早上八時左右致電給對方，不料應我電話的人，便是我要找的人，客套一番之後，便安排了見面的機會，原來成功人士是最勤勞和最早上班的。

商談之間，才發覺以前的努力全白費了，因爲我以前向他的副手或秘書展示的東西，完全沒有機會到達他的面前，能夠到他面前的文件，早已經「錦衣衛」們檢查過。

在沒有將自己要說的東西告訴適當的人之前是不算失敗的，一定要憑自己的毅力過關斬將。今年年初，許家屯先生恭喜我們：「飛龍在天，利見大人。」我們作爲推銷員的失敗，多是未見大人之前，便死在小人的手上，可惜之極。

二、識貨的人眞少。正是千里馬易找，伯樂難尋。春秋戰國時代的商鞅去見秦孝公時，便說出了這番道理，他說：「一個具有眞知卓見的人，一定會受世人所排斥。切勿跟平凡的人講述開創進取的道理，他們只會計較眼前的得失罷了！世俗的人，是不會接受高水準的見解和智慧的。成大業的人只跟少數的人商量，決不會去徵求大衆的意見。」

根據香港的情形估計，本地的經濟大致操縱在三千多個家族的手上，而香港的家庭，起碼有一百萬個。換句話說，眞正成功的人士，少於百分之一。如果你的見解是好的話，能夠眞正明白你東西的人，一定少於百分之一。

推銷一套偉大正確的見解，是非常辛苦的！這就好比迪士尼樂園的美國人華德迪士尼先生一樣，爲了推銷米老鼠這個娛樂觀念，受人排斥抗拒，失敗破產，接二連三地打擊他，現實環境無論如何的困難，也沒有令他消沉。

終於，他找到買家，一試之下，反應破天荒地轟動，終告成功。

晚年時候，他老人家發現了一個成功的方程式，說穿了，不外乎中國人所說的：「好事多磨。」他的方程式是，當他有一個主意，卻連續的遇上十個人抗拒，這便是一個好的預兆，因爲他很接近成功了。

各位推銷的朋友，你遇到困難嗎？不用灰心，成功只在你的身旁。因爲梁啓超先生的《論毅力》告訴我們：「小逆之後，必有小順，大逆之後，必有大順。」

我們在甚麼地方最容易放棄呢？在成功的邊緣！這好比最多人買股票的時候，是最高一千七百點或三千八百點，而在股票將近起飛的六百多點的時候，卻最多人出貨。

太早成功，是否幸運？

讀報看到著名澳洲籍歌星Andy Gibb的死亡消息，令我感嘆良多，除了悲傷天才的早逝外，我又懷疑太早的成功，是否是一件幸運的事？

有一則寓言，講述一件奮鬥和成功的故事，讓我重述一下，和各位分享吧！

有位小孩子，看見一隻飛蛾的誕生，原來這隻小飛蛾，要經過一段艱苦的掙扎，才可以衝破困著自己的蛹，飛到外面的世界。

這位小孩子一時善心大發，希望爲這些小動物盡盡力，減輕人家的痛苦。當他看見另一隻飛蛾將近破蛹而出的時候，便出手幫忙，將困著飛蛾的蛹打開，讓牠容易點飛出來。

這隻飛蛾終於飛出來了，可是，牠在空中飛了兩轉之後，便隨即跌下，繼而

死亡，因爲牠的翅太薄弱了，抵不住飛行的風力。原來飛蛾的成長，一定要經過痛苦的掙扎，才會變得結實。

孩子出於善心的幫助，其實是促成飛蛾死亡的原因，眞可惜！

看到了Andy Gibb 的死亡，我更深信以上的寓言，有一定的意思。Andy（下譯安迪）的成就，來得太容易，他憑著二位兄長的地位，一出道便成了天王巨星。突然而來的成功，令人不能適應，西方人說得好：「突然的財富，比之災禍更爲可怕。」成功之後的安迪，過著燈紅酒綠的生活，更因此染上了毒癮，又和女性扯上了斬不斷的桃色關係。於是乎，便踏上了失敗的路途，幾年間，便宣布破產。

在兄長的扶助下，安迪終於下定決心，重新振作起來，殊不知在世人期待他捲土重來的時候，卻傳來了噩耗，令人感嘆不已。

在推銷的世界中，失敗的人士，多是聰明的人，會說話的人和衣著華麗的人。而成功的推銷人員，樣子僅是普通，除了老實之外，沒有別的突出地方。而且，他們的年歲，多是過了四十多歲以上。

要成功，一定要超過四十歲，四十歲前的成功，是「虛火」上升，是悲哀的。

英學者賈可斯(Jaques)研究了三百十一位歷史上著名的藝術家，發現了一件驚人的事，他們在三十五至四十歲之間，死亡率突然增加，例如寫《卡門》的比才，死時是三十七歲，莫扎特死時是三十五歲，蕭邦活到三十九歲。又或看看中國的例子，天才也是早死的。漢朝時代寫著名《鹽鐵論》的歷史學家和政治家賈誼，死時是三十幾歲；著名的「主觀唯心主義」哲學家王弼，死時二十四歲；詩人李賀，死時二十七歲。

除了早死之外，少年得志的人，中年以後，多數會遇上「小時了了，大未必佳」，又或是「江郎才盡」的情形，令人悲嘆。

作爲一個成功的推銷商人，走過的路，眞是崎嶇和漫長，其中接受「訓練」的過程，不下二三十年，方才可以漸入佳境。何鴻燊博士說得對，到了五六十歲的時候，社會的名譽與地位，才會陸續跑到自己身上來。

讓我們看看四十歲時候的成功人士吧。何鴻燊博士在這時候，曾被人逐出澳門。包玉剛爵士剛剛跑到香港，由上海時期的銀行家，變成了一位進出口商，在「華人行」租了一個辦公室，努力學習英語和廣東話，還沒有幻想到自己將來會

搞船務。李嘉誠先生四十歲的時候，正是一九六八年，適値香港暴動之後，中產階級紛紛賣掉一切移民外國，眞是「賤貨鬥窮人」，當時的物業和股票，比年初一早上維多利亞公園的桃花還賤。人人放手的時候，李先生卻憑著無比的信心，進行大量收購，實行「人棄我取」，相信當時李先生的朋友，一定笑過他是蠢人一個。

做推銷的朋友呀！你今天遇到困難嗎？一定會碰上挫折的，是嗎？不用灰心，這是上天考驗你的機會。當然，推銷這種遊戲，像屬於一種高度淘汰賽的事業，就是因爲這般刺激，方才挑起你好勝的鬥志，是嗎？

九陽神功，商場無敵！

在武俠小說的世界裏，最高修煉到的境界是「九陽神功」，這種武功天下無敵，就算學到一鱗半爪，也可以隨便「摘葉飛花」地將敵人打敗。

商場如戰場，今天的商場江湖中，要有甚麼功夫，才可以天下無敵呢？我認爲今天江湖上的「九陽神功」，便是「忍」字訣。

甚麼是「忍」功呢？唐朝時候有位丞相，名叫張公藝，他老人家出名的地方，是九代同堂。而且，九代的人，都住在同一住宅內。當時的皇帝唐高宗，也服了他，於是，向他請教持家之道，張老先生非常幽默，不說一字，只在白紙上寫上一百個忍字。這句『百忍成金』，說盡了一切和人相處之中的困難，眞的，要九十九次加一，才成一百。各位推銷的朋友，如果你只忍了一兩次，或二三十次的話，

便不算數，要九十九再加一，才是一百呀！所以，成金的道理，不止要忍，更要忍上一百次。

講到這套現代江湖九陽神功忍字訣，非由武學大師金庸先生現身說法不可。在《鹿鼎記》中，金庸先生講述一位說客，如何因爲忍受了惡劣的環境，將對方的態度完全改變了，而且又將本來是一兩銀子的酬金，變成了四百多兩。四百倍的增長率，全靠一個忍字。

當時有位貪官吳之榮，被人炒魷魚，革了職，在離職之前，他又到處打秋風，希望最後撈回一筆。可惜世界很現實，沒有官職之位，朋友也沒有了，不單沒有朋友，更四處受人譏笑奚落。

吳之榮眞不愧是吃得苦的人，雖然被人恥笑，也努力不懈，眞是做到金錢至上，吃苦不算甚麼的地步。

終於，他找到了莊允城，這位老人家，有一個兒子瞎了眼，但卻憑著家財，編了一本史書《明書輯略》，寫成了書之後便死了，莊老先生爲了紀念兒子，將書印成送給朋友。

見到了莊老先生，吳之榮當然被譏笑一番。莊老又幽默，贈銀一兩，更笑說對方本應不值一兩，他之相贈，目的是令吳之榮早日籌得盤纏，回鄉了事，因爲當地人恨他入骨，眞希望他早走早好。

吳之榮聽了這番恥笑之後，盡力忍住怒火，不怒反笑，看到了桌上的書，便請求相贈，更無恥地爲莊老大力吹捧，硬說他兒子的書，能夠和司馬遷的《史記》齊名，視爲「湖州之寶」。眞是千穿萬穿，馬屁不穿，莊老將全部好聽的話受下，改變了態度，認爲吳之榮總算是讀書人，一時失手，變了貪官罷了。於是，便轉譏笑變爲同情，贈以銀兩，從原本的一兩，變爲四百多兩。吳之榮一句話，便將本來全無希望的事，變得滿載而歸。

和人相處，時常遇到挫折，有時忍不住的話，便會大罵對方，這是失敗的人際關係，成功人士，有丞相般的肚子，心胸極大。忍不住困難的人，便會被火遮住眼，看不到東西，盲目地發洩便算了。只有會忍的人，按捺住心中怒火，心中空了，眼中又空了的時候，便看到對方，看到對方，便自然創造出機會。轉舵的道理便是如此，心中不怒，眼中不恨，看不到自己的自我，忍住困難，壓抑自己，

便可以觀察，看到對方的長處，適時讚美，便可扭轉乾坤。吳之榮被辱時，也忍住自我形象，才看到了桌上印好的書，於是乎便轉了舵，改變了機會。

當胡菊人離開《明報》時，相信金庸也感痛苦，好好一個得力助手，變成了敵人。金庸確是高手，忍住了怒火，更爲胡菊人設下一個盛大的歡送會。

之後，金庸更向胡先生說出辦報紙的要訣。他說：「一、人的性格是個個不同的，你將來到了那邊工作，他們家族成員當然會來管事，同時你下面還有很多人要管，人的個性既然人人不同，那麼就算有人當面對你發脾氣，拍桌子，你也要忍耐，不要動怒；二、報紙雜誌的銷路是有起伏的，如果銷路下跌，你也不要憂心，只要冷靜去做就是了；三、你要知道，辦報難免常常接到律師函，就算打官司，你也不必驚慌。」

以上一連串的道理，歸根到底，也是一個忍字。金庸確是武林高手，不止能文能商，更深明「忍」字訣，當心腹辭職離巢時，他仍能忍住灰心和失望的心情，更說出一番大情大性的話，如此這般地押上一注，便可以保持關係，掃榻以待，等候好馬回頭。

激將法是否有用？

一般讀書人，都不適合做生意，原因是他們頭巾氣重，爲了原則理想，不肯爲五斗米折腰。另一方面，當一個人有了學問之後，時常自以爲是，稍爲成功，便驕傲起來，將別人排斥。商人和政治家的特長，便是懂得借助別人的才幹，爲自己服務。他們並不如學者般固執，自以爲是。商人和政客明白世事常變，只有長期借助不斷湧來的後浪，才可以保證自己屹立不倒。

讀書人而可以成功的不多，但在香港，卻有一個極好的例子，這便是《明報》的創辦人兼武俠小說家查良鏞先生。最近拜讀了明報周刊吳靄儀訪問亦舒的稿子，我才明白查先生的成功，是能夠將死板的知識，活生生地運用在自己的事業上。

亦舒深信自己的成就和改變，出於查先生的「激將法」。最成功的領導人，都懂得運用「知人善任」的技術。查先生憑自己的經驗，發揮了不少文人的天才，亦舒的成功，便是其中一個好例子。

亦舒出道得早，十幾歲便開始寫作，到了一九七三年，又去英國留學深造，雖然寫了十幾年的稿，但她的成就不見突出。留學回港時，遇到了查良鏞先生的「一激」，便將整個事業改變過來。以下是訪問稿的對話。

查說：「亦舒，我發現你不懂得寫劇情小說，你只懂得寫自己。」那一剎那，亦舒眞想跳海，她即說：「不是的，我懂的。」查說：「不要這樣說，不容易的。你若懂得寫，你寫給我看。」

遣將不如激將，在查先生一激之下，亦舒便寫了一部叫《喜寶》的小說，自此之後，改變了自己的事業，成爲一位著名的專業作家。

在查先生的武俠世界中，亦發生過這類橋段，鏡頭一轉，讓我們走到《射鵰英雄傳》裏去，當時的劇情，有兩幫人馬，找到了兵法奇書「武穆遺書」——一部萬人爭奪的武林秘笈。

發現了秘笈的一幫人馬，是西毒歐陽峯、楊康等人，他們雖然手執秘笈，卻被另一幫人馬困在洞裡，喝令他們交出至寶，否則不准他們出來，務使他們餓死在洞內。死守住他們的有郭靖、黃蓉等人。雙方勢力對峙，無法打破僵局，被人困守的楊康和歐陽峯，雖有秘笈在手，但餓死了，也不是辦法，在這志氣消沉，生死關頭的一刻間，精明的領袖，便會出現的。有辦法的楊康，望著歐陽峯，眞誠地說：「你打得過他們嗎？」又是一招遣將不如激將，一激之下，他們便士氣大增，歐陽峯便拚命奮戰，衝出了重圍。

這種高深的心理學技術，被查良鏞先生活用了，怪不得倪匡先生如此佩服他，眞該他成功的。

在推銷世界中，用一些稍爲激將的法子，也會收到很好的效果。現試將三個情形，分述如下。

一、當我們遇到問題時，去請教別人，有些倚老賣老的人，會馬上說：「你眞笨，這樣做就行啦！囉！下次學乖巧些！」這種半命令的方法，你喜歡嗎？

二、我有一次去買止咳藥，向藥房店員請教該用哪一種牌子的藥更爲有效，

店員立刻取出一種甚有名堂的咳嗽藥給我，說：「這種最適合你，買吧！」他連問也不問，便將藥包起來。我買了，但心理上覺得有些被人控制，交易了之後也不再回頭消費，因爲我最怕見這類專家，總是受命於人，感覺自己太渺小了。

三、又有一位藥房店員和我很熟，不久便變成好朋友，有甚麼事我都找他幫忙。又是一次買潤喉糖等止咳藥，我問了他之後，他說：「未必能幫得了你的！」又退了一步說：「你究竟哪裏不舒服呀！」之後，爲了正確地用藥，他又問了我一連串問題，讓我將情形告訴他，聽了好一陣子之後，他介紹了一種很貴的牌子給我，我居然樂於掏腰包，深信這種藥合自己用。

我將這個情形分析之後，發覺這位店員懂得用激將法，以退爲進。從問答之中，發掘我的問題，讓我抒發意見，講了一大堆之後，我便對他有信心了，有了信心之後，他便變成專家，價錢方面便不是問題。

今日推銷員的大忌，是講得太多，忘記發問，讓對方的感受沒有舒發的機會。

「大師傅」理論

任何人都要奮鬥方可成功。「奮鬥」這個階段，其實是上天考驗你的時候。一旦發覺你經得起考驗的話，上帝便會毫不吝嗇地將成功交到你手上，讓你將事業的精神，完全發揮出來。

這好比一塊荒野的土地，到了李嘉誠先生或郭德勝先生手上，便變成了美麗的屋邨，土地的眞正意思，便能夠發揮盡致了。以前尖沙咀東部的地方，俗稱叫做「大包米」，原來是一英資集團擁有的，但他們沒有好好地發展起來，當這塊地落到鄭裕彤先生手上，便變成了新世界中心和麗晶酒店，土地的價值和用途，沒有浪費，得到了發揮。

甚至食物也有其一定的使命，一件普通的鮑魚，落到了楊貫一先生手上，便

變成了上品，如果同一件鮑魚，落到我的手上，頂多變成了美味的湯水而已。鮑魚的眞正意思便沒有好好地發揮出來了，鮑魚爲我口慾而犧牲，便糟蹋了。

又好像鵝和鴨一樣，落到了鏞記或深井裕記手上，便沒有白費了，因爲鵝和鴨的生存意思，得到充分發揮了，換句話說，牠們沒有「白死」。

甚麼人才可以發揮物質的眞正使命呢？能夠做到這一點的，便是「大師傅」，一旦成爲「大師傅」之後，名譽和金錢，便會湧到你的身上來，多得令你吃驚。這些大師傅眞的會問，爲甚麼這些金錢在你未成爲「大師傅」之前，卻躲藏起來，完全找不到呢？

事實上，在李嘉誠、郭德勝、鄭裕彤、楊貫一、鏞記和裕記等成爲大師傅之前，上天曾經認眞地考驗和鍛鍊過他們的，這些考驗時間，長則二三十年，合格了的人，便成爲「大師傅」，給予一種證書（這便是社會的名譽），有了「名譽證書」之後，你所「印」出來的鈔票，比之政府印鈔的數量，將會更多更快。

在上天的考驗期間，他們經歷的試題確是不簡單，有些人偶然發了小財，上帝便幽默地試你一試，派出澳門賭場、皇家賽馬會，或好賭博的朋友，考考你的

理財經驗。一旦不懂得控制的時候，到了手的錢財，也要交給上帝，再行分配。如果你把持足夠的話，上帝算你合格，過了「賭」的一關。「賭關」過了之後，上帝又派出「女人」來考驗你，看看你在色情方面是否合格，一旦把持不住的時候，便過不了「美人關」，天下間幾許英雄，都闖不過這個「色」字，事實上，色字頭上那張刀是搖搖欲墜的。

過了「賭」和「色」關之後，上帝又考驗你的眞心程度，安排你闖過「股票價差關」，「期貨指數關」等等，一旦控制不了，又會全軍覆沒。

以上的種種考試關卡通過了，上帝便安心地將名譽和信用送給你，於是乎，你便可以開動這部「名譽」影印機，大量印鈔票。這個時候，你眞會驚嘆，怎會這麼多錢的呢？這些錢，以前無論如何努力，也找不到它的藏身之所，今日卻四處湧現，眞奇怪。

要成爲傑出人才，一定要經過長期的苦練，這些苦練，要自己去熬出來的，沒有幸運程度。就算你祖宗有靈，先天條件充足，也要經過「守業更難」這一關，很多繼承父業的人，往往守業不成，敗盡家業。

電視台的鍾保羅，本應很幸運地成為最佳司儀的承繼人，上天雖然給予幸運的機會，但幸運卻爲他招惹來不少妒忌的眼睛，看熱鬧的眼睛，譏笑的眼睛和鄙視的白眼，鍾先生在最初繼承何守信的地位時，已經聽聞受到不少同事、老前輩的排擠。

「象以齒焚」，幸運帶給鍾先生的雖然是機會，但卻附帶上不少的歧視。剛剛收看了電影金像獎頒獎，令我感慨良多，好好的一位鍾先生，卻好像小丑一般，被人投閒置散，有如佈景一樣靠邊站，不由得想起當年何守信時代，如何八面威風地在舞台一站，便將場面完全地壓下來了。

我同情鍾先生的遭遇，幸運爲他帶來妒忌和煩惱，我又佩服鍾先生的勇氣，面對困難而不退縮。

戰勝恐懼感

做推銷工作的人，多有一種心理上的恐懼感。每天早上，他們都會面對工作上的挑戰。這好比一個不諳水性的人，碰巧搭著的船，正發生火警，面對著波濤險惡的大海，要向下跳的心情一樣，相當矛盾。不向下跳的話，着了火的船，一定會把自己燒死，但如果向下跳的話，雖然有一線生機，但這線生機，又微乎其微。

在這種患得患失的精神壓力下，一般恐懼感便不期然地產生了。既然有了先天性的恐懼感，對工作便不會產生興趣。一早起來的時候，便喪失了應有的朝氣和雄心。

心裏的威脅，會直接地反映在行爲態度上。例如有位窮親戚到訪，他每次到

來都是伸手向你借錢，借了的錢，又必永遠不會歸還。在這種思想背景影響之下，當這位窮親戚踏進你門口的時候，你的態度反應會是怎樣的呢？

雖然你未必下逐客令，但言談舉止間，你早已拒人千里了。

同樣的情形下，近日公司擴張，上層的職位將會有所變動，有一日，老闆召見了你，向你暗示前景，囑你早點上班。在興奮的時候，就算鬧鐘未響，你也會自動連跳帶跑起床來，早點跑回公司，態度變得投入和積極。每個人的思想，都會很直接地影響了個人的態度。內心充滿了恐懼的推銷員，工作又怎會有表現呢？和客人一接觸，對方便發覺你沒有信心，不能擔當大任，怎會信任你呢？

一般推銷員的恐懼是甚麼呢？早上起來時，害怕返回公司報到。將客人門上的門把幻想成灼熱的。他們怕面對文件、合約，更怕被人拒絕，被趕到街上，又怕陌生環境，更怕和陌生人閒聊。自己精神不集中時，又怕言不及義而影響了別人對自己的印象。

種種恐懼，造成了我們不敢積極地找尋客人的阻礙。縱使找到了客人，到了約會時間，本可以推門和客人面談，在進入之前，也希望客人出外，如果客人眞

的爽約，我們反而變得更開心，為甚麼呢？甚麼東西造成這類抗拒呢？我們為甚麼自己扯著自己的後腿呢？

在未解決困難之前，我們不如一同找出隱藏的內在原因吧！

人生最大的恐懼，不是原子彈，不是戰爭，而是一種不知將會發生甚麼的憂慮。最煩惱和最困擾人的，不是工作，而是憂慮和迷失於無盡的猜測。我們不知道明天將會怎樣，既然不知道，便唯有靠猜測，當我們靠猜測的時候，負面的東西自然會產生。

小學時，老師突然要抽學生唸書，孩子的反應一定是將頭縮低，扮演鴕鳥，希望老師看不到自己。心理上，更產生逃避傾向，自言自語地告訴自己，如果偏偏選中我的話，一定會出糗的。這種負面的思想，便不斷地打擊自己，當老師眞的挑到自己唸書時，在人前表演的情緒便大打折扣。

社會的不公平，貧富懸殊，令我們產生負性的心理，我們滿腦子認為上天沒眼，偏偏將困難降在我身上。推銷員更不滿的地方是，人人都不用出去，老闆坐在房中吹冷氣，自己卻要四處跑，為甚麼這般不公平呢？

事實上，上天是公平的。任何成功的人，都要走過相同的道路，一點也不僥倖。成功的老闆，許多是「跑街的」出身。他們的地位，是由汗水和淚水交織出來的。不過，他們的汗和淚，在十多年前，早已流乾了。經過了一番奮鬥和努力之後，老闆建立好了關係，隨便一兩個電話，便可以將生意談妥，爲甚麼呢？因爲他們有十多年來的信用和關係。

關係和路一樣，是要靠雙腿走出來的。而建立一點關係，更需要時間的考驗。這不是垂手可得，也不是一朝一夕的事。

我當初擔任推銷工作的時候，最怕陌生人，最怕被人拒絕，最怕失敗。這種恐懼心理，普遍地存在每一個推銷員身上，不論新人或舊人，都有這種「怕」的恐懼，問題只是程度罷了。要征服恐懼，正如中國醫書內經說：「驚者平之」。驚即恐懼，平是習慣，習慣了見客的事情，便會適應，視爲平常，不用再怕。

治療推銷員的恐懼感，便是多見客人，將會見客人的害怕習慣了，平常化了的時候，便不再怕客人了。

推銷員，你爲何恐懼？

世界上的所有動物，都有一個共同點，那就是恐懼。

動物遇到可怕事件的時候，有兩個很普通的現象發生，第一時間的反應，便是行動快、反應急，顯現出來的表現，是沒有秩序，快而且亂；第二個表現，是大叫亂吼。

當斑馬遇襲的時候，他們會聯羣一齊逃跑，跑起來的步伐，是快而且亂，同時，在逃跑的時候，牠們發出悲鳴的聲音。

這個現象，同樣出現在人類的身上，遇到突發事情時候，人類便會聯羣結隊起來，沒有秩序的時候，便產生混亂，混亂便造成了互相踐踏，繼而造成更大的恐懼和混亂。

一九二九年的紐約股票災難，便是一個好例子。又或是八七年十月十九日的全球性股票暴跌，又是一個近日的例子。一遇到恐懼的時候，人的陣腳便亂了起來，互相踐踏之下，造成人爲的恐慌和災難。在災難的時候，人類感到了痛苦，便發出悲鳴。

由此可見，投資界的精英，也有一種動物的羊羣反應(Herd Behavior)，這羣受過高深教育、賺錢無數的人，也會因恐懼而犯了錯誤。

恐懼是人類共有的天性，不足爲怪。恐懼，更不是推銷人的專利。任何人，無論富貴貧賤，賢愚不肖，都有一定的恐懼感。從事推銷的朋友，切勿以爲自己獨特，擁有一些莫名其妙的內心恐懼，產生自卑心理。

人類的恐懼，歸納起來，有三大類：**第一是怕別人拒絕，第二是怕陌生環境，第三是不肯相信自己會成功**。推銷人面對得最多的，便是遭人拒絕和在陌生環境下工作。

路是人走出來的，要成功立業，一定要走一條合自己風格的路子，切勿依循前人走過的路子，否則，在巨人的影子下生活，永遠不能成長起來。學打功夫的

人，如果老是跟師傅的話，便不能超越師傅的成就。好像李小龍一樣，他另闢蹊徑，自立成家，才可以在功夫歷史上，超過了師傅的成就。

推銷的人，要成功的話，一定要走自己的路。試問李嘉誠先生，有自己的師傅嗎？包玉剛爵士，有自己的師傅嗎？他們之所以成爲商界「大宗師」，都是在困難重重的環境底下，殺出一條血路來的，找到了路之後，便走得愈快愈闊，愈來愈光明。

在披荆斬棘的奮鬥過程中，我深信李嘉誠先生和包玉剛爵士，一定遇到不少恐懼，在人人放棄奮鬥的時候，他們孤身上路，以心中「至大至剛」的韌性，排除萬難，勇敢地將一切心理障礙克服過來，才可以踏上成功之途。

奮鬥的時候，一定是個人的、單獨的，面對的考驗和教訓，一定是前所未有的，艱苦的、陌生的、不熟悉的，四面楚歌，人棄我取，受盡人排斥和拒絕的時候，心境如何呢？怕嗎？一旦心裏害怕起來，你便一事無成了。

在陌生環境底下，最容易孕育出恐懼心理，做推銷的人，天天要在不同的環境下工作，恐懼自然難免。怎樣克服這種因陌生環境而產生的問題呢？最簡單的

方法，便是用習慣來克服它。例如游泳，初下水的時候，一定害怕，游得多了之後，便不會害怕了；又例如晚上走樓梯，漆黑的樓梯間，令你害怕，但熟習環境之後，你便不會害怕了。怕社交的人，最好多抽些時間，去參加一些團體的活動，例如獅子會、青年商會、扶輪社等團體，最適合推銷人士用來訓練自己，減少因新環境而產生的無謂恐懼感。

受人拒絕，當然難受，這是自尊心的傷害，誰人忍受得了。聰明的推銷員，可以將別人拒絕的動機，一分爲二地化解了，人家拒絕你的，是甚麼呢？是你本人呢？還是你代表的貨物呢？如果拒絕了你的人，便出現了嚴重的問題，你的人格不爲人接受，自尊心方面會受創傷，但對方拒絕了你的貨物時，便不用爲別人的拒絕而傷心了。

失敗之後，要研究原因，如果別人拒絕了你的貨物，就算做不成生意，也可做做朋友，以便挽回自尊心的損傷。

化解敵意

恐懼的主要根源有三類，一是怕陌生環境，二是怕遭人拒絕，三是怕自己將會成功。前文已經談到第一和第二項，這裏不再重複了。

至於第三項，怕自己會成功，是人類恐懼來源之一，有點怪嗎？我們有一種天性，是不相信自己會成功的，爲甚麼呢？因爲從小以來，我們都遭人拒絕，父母時常會出於「善意」而拒絕了我們，扼殺了我們的天性，爲了保護我們，時常勸我們「小心些」、「切勿輕舉妄動」、「多一事不如少一事」、「按部就班」、「穩著點好」……這一類說話，都會產生扼殺的可能性。讀書時，師長的「不准」、「嚴禁」，長大了，朋友的拒絕和排斥，這個說「不」，那個說「不可能」，諸如此類的話，都會造成一定的影響，令我們深信，自己是不可能的，比人差些，成功這個

遙遠的路，不屬於我。從小，我們活在別人的思想框框內，深信成功之道距離自己太遠了，不可能的，成功只是一些有天分特質的人的，成功是屬於一些有父蔭的人的專有權利。

於是乎，我們深深地相信，自己不會成功。事實上，不相信自己會成功，是一種聰明的方法，可以掩飾自己懶惰的藉口，藉口自己不能成功，便可以不用奮鬥了。這麼好的一個藉口，我們樂於採用。當然，我們深深明白，成功要付出代價，代價這麼大，我們便只好借「成功不是我的」來掩飾自己懶惰的原因。

恐懼的表現，是混亂和發出急速悲鳴的聲音。在推銷員身上見到的，便是在展示貨物的時候，欠缺秩序和不能做到井井有條，令客人覺得混亂，不能掌握到貨物所能做到的效果，除此之外，推銷員失敗的地方，是說得太多，過多的話，便會形成「愈描愈黑」的弊病。有信心的人，用字恰當。成功的推銷員，不在於會說話，最重要的技巧，在於會「不說話」。

在三國時代，有一位來自曹操門下的說客，名叫張遼，負起了說服關公投降曹操的任務。張遼最成功的地方，是懂得運用說話的技巧。

當時曹操的軍隊打垮了劉備的軍隊，劉備自己逃走了，剩下兩位夫人交由關公保護，而張飛也不知去向。曹操愛才，不忍殺害關公。

於是，他便派遣和關公有一面之緣的張遼擔任游說的工作。在未出發之前，張遼首先找出關公的弱點。原來關公的長處，便是自己的弱點。關公最差的地方，是太有責任心，太謹守信用。做推銷遊說的工作，一定要知己知彼，研究了客人的長短處，才容易把握機會。有了準備之後，人便有信心，懂得運用說話的快慢緩急來控制對方的情緒。

關公一見張遼，便直白道：「文遠欲來相敵耶？」推銷員一入門，對方一定會「蹲起馬步」，認爲你來占便宜。張遼也算見過場面，滿有信心地說：「非也，想故人舊日之情，特來相見。」有時，明知有目的，也不要太露骨，閒話家常，說說天氣，是最好的開場白。關公便老實不客氣地問：「莫非來說關某乎？」關公性子直，一開始就揭開別人的面具。張遼又自信地說：「不然，當日蒙兄相救，今日安得不救兄？」張遼立即安撫對方，減低怒火，盡量要對方明白，大家是自己人，但關公憤怒極了，寧願戰死沙場，也不肯投降別人，出賣自己人格，於是

便下逐客令，趕張遼離去。

張遼聽到關公要戰死沙場，當下時的反應便是大笑，故意地笑，令到關公驚奇起來。張遼隨即說：「兄此言豈非不爲天下笑乎？」

關公的自尊心受了打擊，滿以爲「以死報國」，後人敬仰，焉會反被人笑呢？在價值觀念受震盪之下，便說：「吾仗忠義而死，安得爲天下笑？」

威嚇關公之後，張遼便運用手法，將對方情緒「框住」，說：「兄今即死，其罪有三。」一句話，便挑起了關公的好奇心，關公就說：「汝且說我那三罪。」說客的技術，不在多言，人家沒有興趣而多言的話，自己身分便降低了。

去拍門推銷的，人家叫「跑街的」，而當人請教你的時候，「跑街的」便變成「顧問」，價錢方面，有天淵之別。張遼懂得這套功夫，引起關公好奇，你一出口問的時候，便上鈎了，乖乖地聽我講吧！

於是乎，張遼便輕清喉嚨，慢條斯理地，向關公解釋清楚：「當初劉備與兄結義之時，誓同生死，今使君方敗，而兄即戰死，倘使君復出，欲求兄相助而不復得，豈不負當年盟誓乎，這是第一罪狀。」張遼首先嚇嚇對方，挫挫關公的氣

勢，繼續說：「劉備的家眷託付兄，兄今戰死，二夫人無所依賴，負卻依託之重，其罪二也。」如此這般，便挑起了關公的責任感，令對方明白，死是如何的容易，引頸一刀便可以一了百了。人生最困難的，是繼續活下去，將問題解決了，才是眞正的勇氣，老兄如今一死，逃避責任，怎算得是英雄呢？

之後，張遼又繼續說：「兄武藝超羣，兼通經史，不思共使君匡扶漢室，徒欲赴湯蹈火，以成匹夫之勇，安得爲義，其三罪也。」罵完人之後，又要適當地讚對方，否則便會弄巧反拙，逼虎跳牆，一責一讚，一冷一熱，令到對方無所適從，在價値觀念混亂的時候，最易下手。

經過一輪搶白之後，關公的火氣，變得像一條隔夜油條一樣，全部「凋謝」了。好像一頭鬥敗了的公雞般，垂頭喪氣地任憑擺佈和差遣。事實上，關公也是一個聰明人，明知出去和曹操作戰，是死路一條，不過死撑住面子，有點慷慨赴義的精神，事實上沒用，有時，英名所累，想投降也不可能，唯有「吃粥拉硬屎」——死命撑下去。這番遇到一位精明會說話的張遼，將道理婉轉地說出來，爲自己的投降找到了藉口。

談完之後，張遼便運用第四個技術，向對方提出解決方案。他提出了一個合情合理的提議，爲何不暫時投降曹操，一方面可以保護二位夫人，另一方面又可以保住有用之身，等待劉備和張飛的消息，一找到他們，便可以離開曹操，重整勢力。

沉吟了一陣之後，關公便明白了徒死無益，何不來個暫降的打算。終於，水到渠成，張遼便要求對方，跟他一同投奔曹操。

其實張遼用的方法，不外乎三點，現試分述如下：

第一：留心傾聽。讓對方發怒，將怒火洩去；傾聽的效力，比之說話，更有震撼力。

第二：分擔感受。將關公關懷的心事，首先告知對方，說明劉備所託照顧的二夫人平安無事。

第三：他懂得用說話去震撼對方。先讚美，又威嚇，令到關公懷疑自己的價值觀念。

張遼的說客技術，跟現代的推銷員一樣，運用說話令對方明白現實的需要。

他之所以成功，是因爲他曾花時間去瞭解關公，有了充分的準備之後，對方的情緒，便會很有層次地逐步推高，效果一到的時候，便立即向對方提出招降的建議，於是乎，買賣便成功了。

電話推銷之王

說到推銷工作，我有一位幹推銷業的朋友，他的經驗，可以和各位分享。他本來是一位助理教育官，毅然放下官職，擔任人壽保險的推銷工作，當時的他受盡奚落和譏笑，好好一份高職也放棄，寧願手提「擦鞋箱」，到處找生意。這位朋友，在開始的時候，一個朋友也沒有光顧他，但他絕不氣餒，獨自一個人，到處打電話敲門去找生意。

當時的他，遇到了不少困難，除了世態炎涼之外，更遇到了同行的排斥，因為傳統找生意的方法是講關係、拍肩膀、去串連，求人關照，而他的Cold-call方法，有點離經叛道，行家也怕了他。正和邪相鬥，引發了不少是非。終於，邪不能勝正，我的朋友，變成了整個行業的Cold-call King。

在他走過的路途中，最初遇到了懷疑的眼睛，有譏笑的、鄙視的、憎恨的，看熱鬧的，在一連串的打擊之後，他仍然屹立不倒。同行的態度，又轉變了，開始同情、接受、肯定、羨慕和學習。終於，他的技術和方法，得到認同。

這位朋友曾經告訴我他的工作方法。每天早上十點開始，便用電話找生意，一直工作到十二點爲止。下午兩點鐘開始，一直工作到四點爲止。在這四個小時中，他將自己和外界隔絕，不單止將辦公室的門關上，更將一張椅子倒過來，塞在門前，不歡迎任何人闖入他的私人地方。

每天如是者用電話和客人聯絡，一有機會見面，便衝出外面和人洽談，在工作時間內不私人應酬，除了見客，便是打電話，永遠不會和同事閒聊。

他又告訴我，每打出二百五十個電話，便可以找到「一兩黃金」，因爲，每天工作四小時，便一定可以約到三兩個見面的機會，有些是早餐洽談，又有些是公餘會面，如此這般地不斷從電話中找會面的機會，生意便會自動送上門來，在傾談中，很多客人要求向他購買人壽保險。他的成績如何呢？收入方面，相當可觀，在公司地位方面，經過一兩年掙扎之後，便變成了整個行業響噹噹的頭號人物。

如何消除挫折感

有位讀者，是做人壽保險推銷工作的，在一間全港最大的保險公司工作，幹了不足兩年的時間，他現在面對的困難如下：㈠生意額不理想。㈡心理上的挫敗自卑感。

他告訴我造成第一項困難的原因，主要是年紀太輕，入行的年資太短。但這位讀者不用害怕，初入行的人，普遍都會面對這個階段，在我認識的推銷人壽保險的超級巨星中，有一位是國衛保險公司的楊梵城先生，他今天是總經理，統領了二千多個職員，在大概三十年前，他入行時，僅是一個跑腿罷了。他成功的主要原因，是有志氣，吃得了苦。

又例如歷史上最成功的人壽保險推銷員班費文先生(Ben Feldman)，他入行

時被保險公司拒絕，因爲他身軀太短小，又說話夾纏不淸，帶著濃厚鄕下口音的英語，令人聽得很辛苦，客觀環境雖然惡劣，但班費文先生仍不放棄，終於變成保險界的巨人。

爲了提高生意，這位讀者，採用了幾個方法：

㈠打電話和到處敲門，但客戶卻說：「你已是這個星期第二、三個上來推銷的了。」客人的反應，令他感覺沮喪。

這個尷尬的場面，我自己一向的方法是：「恭喜你，先生，因爲你有今日的成就，所以有這麼多人找你。」對方多數會哈哈大笑，我又會說：「旣然聊開，我就說了呀！你見過我公司最近的產品沒有……。」如此這般，便可以避重就輕地，將困難化解了，實行連消帶打之計。

㈡客人有時說：「我認識你公司很多人的，就算要買，我也會問他們，而且我又見過不少你的同行。」

遇到這個問題，我反而感覺高興，因爲客人並沒有購買過任何保險，爲甚麼他見過這麼多經紀人而尙未購買呢？主要原因是，他正在找尋一位最好的推銷

員。

遇上了這類說話，我的反應是：「客戶先生，你眞是交遊廣闊，認識這麼多人（**先送上高帽**），既然你如此好客，也不會介意多認識一位如我這般的朋友吧……」對方一定會說：「有機會見面就好，專誠拜訪便不好了，請請請……」我會立刻說：「下星期二、三，我在你附近工作，趁便拜訪，送張名片給你好吧！」

「上午忙還是下午忙呢？」我會打蛇隨棍上地問。

「上午吧！」他自然地說。

「那麼就下星期二上午十時見面吧！謝謝你！」

未知以上的答法，讀者先生用過嗎？我一向的做法，是先讚美一下，再趁機入題。

有本江湖相書，叫做《英耀篇》，教人與人接觸的技術，其中提及六字訣，這便是「敲（**旁敲側擊**）、打（**一針見血地問對方**）、審（**鑑貌辨色**）、千（**用說話去刺激別人**）、隆（**讚美**）、賣（**賣弄自己的才華**）。」希望別人同意自己的方法，

技術是「隆賣齊施，敲打審千並用。十千九響，十隆十成。」

這位讀者，因爲年紀輕，沒有關係，只靠到處敲門找生意，俗稱「白撞」(Cold-Call)，他做了很多次，也沒有結果，因此而懷疑這個方法是否可行。

朋友，我認爲香港最值得我喜歡的地方，便是因爲這裏是一個可以憑眞才實料而闖出結果的地方。試看看二十多年前，人浮於事，想找工作，要託人事，好像今天大陸般，處處要走後門，這種作風，實在是一種變相的封建制度，沒有關係，便一事無成。大陸之所以落後，便是這個原因。

香港之所以成功，便是樣樣事情都可憑眞材實料，不必講求關係。我們香港人艱苦地努力了二十多年，才將傳統中國的人事關係改變過來，這是我們香港人光榮的事。「白手興家」，比之靠人事高明得多。

當然，採用任何一個方法，一定都會遇上困難，困難出現，並非這個方法行不通。中六合彩的機會這麼少，人人卻不放棄，屢敗屢戰地試下去，爲甚麼呢？因爲他們充滿希望罷了！對你自己和自己的工作充滿希望的時候，任何困難都會迎刃而解的。

自古偉人多迷信

困擾著人類最大的問題，便是對將來沒有把握。對於不能清晰瞭解的事，我們便唯有靠猜度。在這種猜測趨勢的影響下，人們便會產生恐懼。對於一個生意人來說，無論如何努力，也不能夠將自己的前途命運牢牢的控制著。生意人面對的，是驚濤駭浪的明天，比之一個上班的員工來說，壓力增加了不少。

應付壓力的方法很多，積極和自信的人，知道憑著今天的努力，明天多少會有些把握，例如學生考試，自己在下過一番苦心之後，無論考試如何地不幸，也不會陰溝裏翻船。水滴石穿，勤勞之後，上天是不忍將苦心的人捉弄的。今天的努力，便是把握明天的唯一方法。

有些信心不足的人，除了努力之外，又喜歡「不問蒼生問鬼神」，以求一時的

心理安慰與平衡。做生意的人，特別迷信，無論如何勤勞和自信的人，在大生意未到手之前，多會默默祈禱，希望上天保佑。占卜之道，雖然可以從而得到一絲安寧慰藉，但不宜過分倚賴。太迷信而不努力的人，將會爲自己的事業製造不少陷阱。

過去，美國總統雷根和他的夫人南茜，便是因爲太過迷信而掀起了一場風波。因爲白宮前任幕僚長當努里根先生，和南茜發生了衝突，由老朋友而反目成仇，里根一怒之下（或因巨利吸引之下，因爲出書令他名成利就，未出書前，已收取了時代周刊的十二萬五千美元和出版商的一百萬美元），寫了一本叫做《For the Record》的書，將南茜夫人的迷信思想記錄下來。

南茜夫人的迷信，無可厚非，因爲在一九八一年時，雷根總統受人偷襲，遇刺幾乎身亡。自此之後，每逢國家大事，遇有訪問、出巡、演講、入院施手術等大事，南茜夫人必向占卜預言家詢問，才擇吉舉行。南茜夫人的迷信，對於雷根總統，有一定的影響。

適當迷信是一種積極的作用，在找生意的時候，我喜歡用電話向陌生人自我

推薦，以至認識客戶，提供服務。在我的經驗中，每打了二百五十個電話之後，我便可以找到一筆生意，這個迷信對我很有幫助，在我疲勞不堪之際，我仍然堅持下去，爲了證明迷信有用，我便努力撥通起碼二百五十多個電話之後才肯罷手。

迷信這種心理，對於愈成功的人來說，愈產生威脅，因爲他們怕失去所有，在行動之前，連自己也不信了，便唯有向蒼天禱告。話說秦始皇統一中國時，他老人家志得意滿，快樂令人忘形，驕傲的秦始皇，以爲自己不死，竟然在垂暮之年，忘了爲自己立下遺囑，冊封太子。成功的秦始皇，對於未來仍然欠缺把握，於是他便問卜占卦，得到的答案是：「亡秦者胡。」精明的秦始皇深信中國的外患來自匈奴，便派遣大將蒙恬修建萬里長城，以防胡人入侵，滿以爲鎭住了匈奴之後，秦國便可以萬世長安了。勤勞的秦始皇不斷四處奔跑，巡視自己一手建立起來的帝國，不幸得很，在考察業務途中，在沙丘地方，突然病死。死了而沒有留下遺囑，當時的近身太監趙高，便夥同丞相李斯，代爲執筆，寫了一張立另外一位聽話的皇子爲帝，這位無能的花花公子，便是敗了秦國的胡亥，原來「亡秦者胡」這句卦辭是對的，但太聰明的秦始皇卻誤猜了意思。

元朝末年，有位饑寒交迫的小和尚，對於茫茫前路的人生，一點希望也沒有。某一天，他走到一所廟裏，隨便取來一個籤桶，向上天求指引之道。第一籤搖出來了，是「下下籤」，這位不信邪的年輕人，再次求籤，又是「下下籤」，他又不信邪。再次將籤放回籤桶，第三次許願求籤，結果仍是「下下籤」。於是，一怒之下，他將整個籤桶擲得稀爛，逃出廟宇，參加起義大業，經過多年努力，由一名小兵，逐漸爬到元帥地位，終於建立了明朝。這位不信邪的年輕人，便是明太祖朱元璋。

對未來沒有把握的恐懼感，永遠存在人類的心靈中，上天利用這種恐懼，擺平社會的不公平。成功的人士，因恐懼失了既成的事業，便變得迷信和保守，不再進取的事業，自然倒退，在一進一退之際，便露出空間，讓那些一無所有的人乘虛而入，霸佔一個位置。他們因一無所有而不信邪，而更加努力，努力之後便成功，便變得保守和迷信，在生生不息之中，爲湧現的後浪製造不少機會。

推銷員「問」的藝術

昨晚在辦公室埋頭工作時，電話鈴聲忽響，一接便知是我女兒，她說：「爸爸，回家的時候，請替我買一打鉛筆。」講完之後，她即將電話掛上。

女兒的電話，令我體驗到一種做推銷工作的技術，不容忽視。她在電話中的語氣，充滿了自信心，又有種Implied Consent，深信我一定會照辦。說話之中，又簡單，又直接，從不兜圈子，又不解釋鉛筆是否用完了，或者在教室中，又或借給同學了，只是簡單而含有命令式的一句話，我這個做老父的，便要乖乖地在回家之前買好了鉛筆，才可以踏進家門。

我女兒的電話，令我回憶起一種學過的推銷技術的訓練，這便是「問」(Ask)的技術。一般推銷員最易犯的毛病，便是連問的勇氣也沒有。記得在人壽保險行

業中，出了一個經典故事。數十年前，美國最著名的大富翁亨利·福特(Henry Ford)，發生了一件有趣的事。這位富翁發大財的原因，是將汽車這種交通工具平民化了，將昂貴的汽車變爲市民生活的必需品，他又創立了福特車廠，短短十數年間，將自己變成一位家喻戶曉的超級巨富。

有一天，報紙刊了一則大新聞，報導福特先生買了一分相當大的人壽保險。報紙一出之後，他的老朋友，一位從事人壽保險工作的人，立即踢門而入，怒氣沖沖地責罵福特先生，既然要買人壽保險，爲何不向自己的多年老友購買。朋友，你猜福特先生如何回答這位好像狂牛一樣的朋友呢？

福特先生說：「Why don't you ask?（你爲甚麼不問呢？）」作爲一個推銷員，最起碼的工作，便是抱著「有殺錯，沒放過」的心理，向人詢問，告訴別人，你是需要我的東西的。可惜，大部分的推銷員，在最緊要臨門一腳的時候，將這個「問」的功夫，吞回了肚內，錯過了機會。

我們之所以不敢開口問，是源於「怕」的心理。當自信心不夠的時候，我們的嘴巴便變得膽怯了。膽怯的同時，我們自卑的心理，又變得自大起來，自大到

口出狂言，不屑爲了區區的小生意而折腰。「不要」的心理，是源於自卑、酸葡萄的心理罷了。

心理恐懼的人，有兩個特性，一是不敢開口，二是說得太多，這是動物的本性，不敢開口的一類，多半是驚恐過度，嚇得呆了，甚至有的不自覺地撒了一泡尿，另一種恐懼表現，便是動作加速，尖叫，亂跳或逃跑。一旦遇到敵人時候，便來個三緘其口，敵人一走之後，便大言不慚，老是說：「幸好他跑得快，否則老子將會如何如何……」

我們爲甚麼不敢開口呢？原因很簡單，我們怕被人說「遜」、怕失了「尊嚴」、怕難下台、怕被人拒絕、怕「痛」、怕排斥，在衆多恐懼思想之下，將別人的反應想得太多了。這一類負面思想，恰好將我們前進的後腿扯住了。既然怕被人拒絕，最安全的方法，便是多一事不如少一事，不開口向人「問」，便是最安全的方法。

最安全的，便是不去工作，不面對挑戰，逃避而不面對，可以嗎？人類最安全的地方，是監獄、精神病院，生活在那裏的人，不會遇到挫折的，你肯去居住嗎？

推銷員的成長，便是從征服困難和挫折中造就出來的。正所謂「經一事，長一智」，要將自己煉成「人才」，便要向困難挑戰。當你向客人「問」的時候，答案不外乎三類，第一是：「蠻好，幫你買一些啦。」這是勝利，令你自己歡欣，如果每次的答案都是這樣的話，你便好像我女兒般，充滿信心，一開口便成功了。除了第一類答案之外，多數是第二類的答案，客人多數回應：「讓我考慮一下吧！」這類答案，顯示出對方猶豫不決，拿不定主意的人，成功極有限，不宜結交，理應放棄，在你的成長之中，應該將這類人淘汰出局。至於第三類答案，牽涉問題較廣，留待後文再加詳述。

客人說「不」的眞義

前文談到作爲一個推銷員，最起碼的一門技術，便是「問」(Ask)。大膽地要求客人採用自己的建議，馬上下單訂貨。這種平凡而簡單的技術，在最緊要關頭時候，做推銷的人往往忘記了，老是將就快說出口的要求，呑回肚裏，待客人轉身走了，方才嘆一句良機錯失。

爲甚麼呢？爲甚麼推銷員的膽子雖大，在面對客人時，卻少了一股勇氣呢？這好比在秦朝時候，有位著名的刺客叫荆軻的，仗著武藝高強，捨命答應了燕太子丹，去行刺秦始皇帝。在出發之前，他選了一位助手秦舞陽，是個號稱爲地方惡霸，有膽有色的人物。殊不知一踏入皇宮的時候，這位本來是勇猛的少年秦舞陽，不知怎樣，雙腳和雙手不聽命令，老是震慄起來，而令秦始皇察覺事態出了

問題。

一般的推銷員，在公司時往往被訓練得天不怕地不怕，但一見到陌生客人，嘴巴卻老是打結，本應是看門狗般兇狠的性格，突然間，變成好像一隻波斯貓般馴服。除了向客人彎腰，唯唯諾諾之外，連大氣也不敢喘上一口。

做推銷員的人，內心有一種不知名的恐懼感，怕見客人，怕到非筆墨所能描寫，若非幹過推銷工作的人，是不明白這類恐懼心情的。這種恐懼，好像幪著眼下樓梯一樣，心情全不踏實，又好像一個不諳水性的人，向著無邊際的大海一躍而下一樣。這類無名恐懼所帶來的，便是一種退縮的心理。但在客人的眼裡，卻將你的恐懼退縮表現解釋為鬼祟、心術不正，於是你本來好好的人格，便給人歪曲了，誤會了。

我們最怕的是甚麼呢？我們怕痛，怕被人罰，怕損失了尊嚴，怕別人揭了自己的瘡疤，更怕別人拒絕。別人一個「不」，便掀起了翻天覆地的回憶。一個「不」字，便揭出了自己過往的「遜」行。談戀愛時受到拒絕，滋味是苦的；朋友的排斥是苦的；同學書友的杯葛是苦的；老師父母的懲罰是苦的……。如此這般的

苦，我們老想躲過，而逃避的最好方法之一，便是將嘴巴閉上，不向客人要求下單，對方便不會拒絕自己。推銷員是剛剛路過而探訪的話，對方一定樂於招呼，茶煙飯也不相干，如果一開口要求下單，對方的臉色一定會變，而推銷員最怕見到的，便是客人的笑容，由打哈哈而變成面無點肉的殭屍樣。

聰明的推銷員，明知多一事不如少一事，閒話家常，兜圈胡扯，做做朋友，總不會傷了自己的心，久而久之，便養成一種苟且心理，老是不著邊際地攀談，一方面浪費了自己的時間，另方面又給人一種不切實際的印象。

事實上，商場的人，是直接明快，不喜歡兜圈的。失敗的推銷員，只是誤解了從商之道罷了，客人說「不」的時候，並非拒絕了當推銷員的你，而你自己要不要以「不」作爲結果？讓我向各位分析一下吧。

客人拒絕的是你的建議，不是你的人格，其實客人亦非完全拒絕你的建議，若不喜歡的話，早已不接見你，又或踢你出門了，見了幾次面，才說一句「不」，表示問題不在你或你的建議。客人的「不」，只是告訴你：「我需要更詳細的資料」，暗示你繼續努力，應該作多方面的嘗試和解釋。

當客人要下單的時候，有一種考慮，怕自己買錯了東西，讓人笑話，或受老闆責罵，縱使見到合用的東西，也要來個欲拒還迎，放出幾個「不」的試探氣球，渴望推銷員一一解釋淸楚。

當你聽到第一個「不」的時候，便打了退堂鼓，肯定是人類最大的浪費。三國時代的劉備，撲了兩次空，也找不到諸葛亮，原因是孔明要試他的誠意，如果劉備一兩次便放棄了，多麼浪費呀！商朝的時候，有位名相叫伊尹的，爲了勸皇帝做好事，試了七十多次，才找到機會。眞的好像胡適先生的〈嘗試歌〉說：「有時試到千百回，始知前功盡拋棄」。做推銷員的第一課是「Never take no as an answer」（**永遠不要把「不」當成答案**）。

應付客人拒絶的技巧

前文談過客人說「不」字的心理歷程，其實不是一種拒絕，細心研究之下，原來是身爲推銷員的講得太少，不合要求的標準罷了。如果「不」是拒絕你的話，早已經將你推出門外了。「不」的眞正意思，是希望你更詳細解釋的要求方法罷了。

今天要談的，是聽到了「不」之後，推銷員的心理歷程。悲觀的人，一聽到「不」，便誤會對方拒絕了自己，傷了自己的自尊心。事實上，藉著一個「不」，我們得到了一個學習成長的機會。每化解了一個「不」，自己便進了一步，紮了一次根。

如何解決客人向你說「不」時產生的恐懼、威脅感呢？我們最好多向孩子學習。當父母向他們說「不」的時候，他們明白父母並非排斥他們，亦非拒絕他們。

父母的「不」，並不代表「我不再愛你了」，他們清楚地明白，父母口中的「不」，並不代表「不」的眞正意義，父母的「不」，只不過是口頭禪罷了。好像我的小兒子，頑皮透頂，喜歡自己開電視，每開一次，我都責備他，但是我說的「不」，對他來說完全起不到作用，他認爲我的「不」，僅是耳邊嗡幾聲的慣用語罷了。

另一方面，當我說「是！」的時候，孩子們卻認眞起來。我隨便一個「是」，對於他們來說並不足夠，他們一定要有行動才可滿足。我有時說：「快吃飯，飯後去買冰淇淋」，隨便一句話，滿以爲可以鼓勵他們快點吃飯便算了。誰料飯後的孩子，馬上送上皮鞋，要我上街買冰淇淋。他們在「是」之後，是堅持要有行動的。

又有另一個感受，是他們對曖昧的態度，保持著一種澄清的心理，永遠不會讓事件不了了之。例如有一次，我說天氣眞好，或者明天會去游泳，我的大女兒，聽了之後，居然忘記了我說話時的「或者」這句詞。一時三刻之後，和祖母通電話，便將「或者明天去游泳」一事落實了。這種先斬後奏的態度確有功效，令我唯有乖乖就範。

在推銷這個行業中，我們因為要在陌生環境中和陌生人洽談條件，自然心情緊張，另一方面，又把得失看得太重，情緒便顯得不穩定。緊張的心情，令我們太重視自我，眼中、耳中、心中所感受到的，只有自我的形象，太自我的時候，便看不到對方，聽不到人家的表示，雖然兩者面對面談話，我們老是找不到對方不斷出現的身體語言，這些所謂「購買的暗語」(Buying Signals) 老是催促我們快點將生意成交。可惜，我們看不到瞬息即逝的機會。

在太緊張的時候，我們又忘記了運用自己的才幹，比如剛才從孩子的成長過程中分析出來的高度信心感。孩子的恰當壓力，是促成工作進行的有力武器，這些技術，是不學而會的。問題是，在過分緊張的關頭，我們運用不出來罷了。

至於鑑貌辨色，觀察客人的身體語言這種雕蟲小技，我們是天生懂得的。孩子剛出生時，完全不會表達自己的思想，但和父母最初相處的二年中，不正是憑雙方的態度眼神之中，完全將思想表達出來的嗎？一舉手、一投足、一個關注的眼神，早已清清楚楚地將內心世界表達出來了。事實上，最重要的表示，並非從話中透露出來的，一牽涉到說話，不是要花招兜圈，便是無情的拒絕。

觀察對方的眼神，更是我們天生的才幹。朋友，還記得你戀愛時候的初吻嗎？是怎樣贏回來的？不正是眼神的表達嗎？夫婦之間的男女關係，不是從一舉手、一投足間表達出來的嗎？用到說話的時候，便是乾脆一句：「今日心情不佳，不要煩我！」

鑑貌辨色這套天生的能力，我們是完全會用的，可惜，在緊張的推銷過程中，我們忘記了。

追女孩與推銷術

「鑑貌辨色」這種技術，其實是一種不學而會的技術。試打個比方，嬰孩出生的時候，完全不會用說話來表達自己，但我們在一兩歲時和父母的溝通卻沒有問題，一個眼神、一個笑容，便可以將自己的思想完全表達出來了。事實上，父母講得對，我們只要搖一下尾巴，別人便清楚地看透了我們的心。

我們的鑑貌辨色技術，在長大了的時候，更運用得出神入化。朋友，還記得你的初吻嗎？是怎樣贏回來的呢？是否根據對方的表情和眼神而贏取回來的，贏取一個女人，是最高深的推銷技術，如果將這種伎倆巧妙地運用在事業上，你將會戰無不勝。讓我們一起來重溫初吻時候的情景吧。

男女碰面的時候，如果大家有誠意的話，一定會自然地走到一處沒有旁人的

清靜地方，互訴心聲，如果女方是有意的話，她的眼中一定露出一種嫵媚的笑意，臉部表情鬆動，整個臉孔也會擴大起來，和苦瓜乾式的拉長了面孔比較，有明顯的分別。

女方的門戶一定會大開，舉個例子說，在談話時，雙手一定會攤開，絕對不會將雙手疊住，也不會將雙手揷入衣袋之內，盡量將手做成開放的態度；同時手掌又喜歡向外，玉掌時不時會正面地向著你——不是拒絕式的對著你，也不會掄起拳頭；身子又自動前傾，整個人好像準備靠著你；身體的位置，多數會朝你的方向略側；雙腳的擺放，絕不會交疊而坐，多數會平放，推開成V字形。在傾談的時候，對方多會吐露心底的說話，向你講述自己的過去，現在和將來的展望。

你的責任是甚麼呢？是傾聽，凝神注視，是投入，一旦四目交投的時候，你便會自然發覺對方的示意，最明顯的肢體語言，便是閉上眼睛，等待你的輕吻。

朋友，在這一刹那間，你還需要問對方「讓我親你一下可以嗎？」如果你蹦出這句話的話，一定會將整個情形和氣氛搞砸。以上的情形，在每一次推銷的場合都會出現的，贏取生意，完全和贏取初吻一樣。

又假若你不想親吻對方，縱使對方流露出慾望，你也不用拒絕她，在含情脈脈之際，你隨便說一句：「你吃過飯沒呀！」一招顧左右而言他，對方一定會知難而退。

想學會鑑貌辨色的功夫，基本條件是要充滿信心，一旦失去了信心的人，最明顯的表現，便是說得太多，多到雜亂無章，同時，又動作太多，多到失了秩序。當我們到了一個新環境的時候，內心便會產生恐懼，失了自信心。當時的情形，便會因行動過急而跌倒，又或恐懼而令自己東張西望，不能集中精神，爲了掩飾失了自信心而帶來的恐懼，我們嘴巴便不停地說話，有時強辯自己上次見過的場面更堂皇，總之喜歡開口來解釋一大串問題。

充滿自信心的人，行動舉止都是優閒的、隨和的、自然的、恰到好處的。有信心的時候，便會用耳朵去聽，用眼睛去看。靜靜觀察四周發生的事，一找到機會縫隙的時候，便懂得趁勢而上。

道家的哲學最懂這類精神，他們主張沒有原則的原則，沒有方法的方法，這正是「手中無劍，心中有劍」，不教條，不死板，完全配合現實情況的需要作出適

當的反應，正如道家的精神說：「聖人不朽，時變是守。」意思是說，最成功的聖人，沒有特別的地方，只不過懂得因應環境的需要而作出適當的反應罷了。要作出適當反應，便要靠信心。

「看人眉頭眼角」的鑑貌辨色功夫，最起碼條件是充滿信心，充滿信心的人，懂得閉上自己的嘴巴，去傾聽和去觀察，一說話的時候，我們耳朵和眼睛，便派不上用場。不能看和聽的時候，便失了抓著機會的刹那。所以，最成功的推銷員，不是會說話，而是會不說話。

身體語言

人與人之間的溝通和思想表達，是通過甚麼管道，才可以有效地將個人的思想表達出來呢？說話可以嗎？根據專家的研究，說話在整個溝通過程中，僅佔了百分之十一罷了。

人類思想的傳達，主要是靠「身體語言」的傳送來溝通的，即是「觀人於微」，看人「眉頭眼角」，超過百分之五十的思想傳達，是靠我們的身體和身體上的眼睛來表達出來的。諸位讀者，還記得以前搞清潔運動的海報嗎？一位小姐的眼神，已充分地將厭惡的態度表達出來了，看了這雙甚有懾服力的眼神，你還敢再拋垃圾到街上嗎？

除了眼神和身體語言之外，說話的聲線，緩急快慢，抑揚頓挫，都淸楚地將

個人的內心世界表露出來。有信心的人，做出肯定抉擇的時候，聲線是剛的、集中的、硬朗的，而那些心虛的人，聲線是散的、慢的、吞吐的、怯的。含情脈脈地說一句：「我愛你！」表示了愛意。嬉皮笑臉，聲線由低至高，重音放在尾段時蹦出一句：「我愛你？」表示了開玩笑和譏諷的意思。

同樣一句話，在不同的調子底下，有著不同的意思。

肯定地說一個「是」字，表示了同意；將一個「是」字拉長了唸，聲調由低而高，便表示了懷疑；握起拳頭，皺起眉頭地將「是」字拖長來唸，表示了自己肯定，但對方卻絕不相信，自己卻有點有冤無處訴的感覺。

不同的身體語言，不同的音調，不同的眼神，可以將一個完全相同的字，表現了不同的效果。

所以，要洞悉對方的內心世界，只有一個方法，便是留意對方的身體語言。

作爲一個推銷員，最差勁的，便是忘記了運用自己的一雙眼睛，又忘記了運用自己的一雙耳朵，他們只顧張開嘴巴，連人家有沒有留意地傾聽也不在意。事實上又難怪推銷員有這般表現，因爲當我們踏足一處陌生地方時候，我們不期然

地心裏起了一陣恐慌，內心慌張的時候，嘴巴便會不停地開閤，以求掩飾自己的恐懼，以及尋求心理的平衡。

當我們閉上嘴巴的時候，我們才可以集中精神去看和聽，在全神貫注地留心傾聽和觀察的時候，我們才可以找到機會，恰到好處地向客人的內心世界進行回應。所以，我認爲會說話的推銷員是「長舌男」，是沒有信心的象徵，充滿信心的人，才懂得閉上嘴巴。這種情形，好像武林高手過招的時候，下三濫的庸材，會胡亂地出招，而第一流高手的俠士，懂得以不變應萬變，以靜制動，做到了「彼不動，我不動；彼微動，我先動」。

說得太多，是推銷員的大忌，我的粗淺知識也沒有法子表達萬一。最近，我看到了一則警察故事，足以作爲一個例子。

話說有兩個人，因事起了爭執，便召來了警察，以求公正。警察來了，其中一位，一陣搶白地向警察投訴，爭辯對方無理取鬧，而另外一位，僅是在微笑，看著警察先生的反應。

在錄口供的時候，說得太多的一位，愈講愈失了重心，製造了一個討厭局面，

令到在場人士怕了他的「口水」。警察和圍觀者的態度逐漸在變，變得同情那位只聽不說的人，我們這些旁觀者的心中有個念頭，便是同情那位不出聲的朋友，深深以爲他被人無故地指責了，有點替他不值。後事如何，我不知道，但單憑現場的情形，我發覺說得多的人，有點理虧。

朋友，在推銷時，你會說溜了嘴嗎？正是多講多錯，同時，在「張大口」的時候，你看到和聽到客人的反應嗎？看不到和聽不到的話，你將會浪費了整個推銷過程的機會呀！

智囊的自我推銷

說到「身體語言」，不禁令我想起一些富中國色彩的故事。話說遠在三國時代，有兩個同學名重一時，其一爲臥龍先生諸葛孔明，其次爲鳳雛先生龐統，兩位賢俊，一同受業於當時的名家水鏡先生的門下。

諸葛亮較爲聰明，懂得將自己的才幹展示出去。他一方面衣著光鮮，玉樹臨風，羽扇綸巾，一表人才；另一方面又懂得運用心理戰術，明知劉備求才若渴，這個二十多歲的孔明，居然將五十多歲的劉備玩弄在股掌之間，在三顧草廬之後，將對方吊足胃口，才答應相助。這種以退爲進的推銷手法，無疑將客人弄得服服貼貼。

至於龐統先生的業績就差極了！雖然讀書時的成績才智不在孔明之下，但這

位恃才傲物的鳳雛先生卻不重打扮，不修邊幅，又不懂人事關係。孔明「發達」之後，曾經關照過這位落難同窗，爲他寫了一封介紹信，囑他去見劉備，可惜這位傲視一切的龐統，「面試」時仍是一貫寒酸相，連鬍鬚都不刮，另一方面又自視過高，不願出示孔明的介紹信。結果，因爲令人看不順眼的關係，縱使他有超人的才幹，還是搞不好自己的事業，在歷史上沒沒無聞，眞是一件可惜的事。

話題扯得太遠了，讓我向各位重溫一個龐統的故事，看看中國色彩的「身體語言」的分析吧！

龐統年輕時以測字爲生，並且混得不錯，慕名而來的人不少。當時有位大官叫劉向的也來測字。劉向在一張紙上，寫下了一個「人」字，叫龐統測測自己的事業和前程，龐先生看過了這個「人」字之後，再觀察對方一番，凝思片刻，便凝神望著劉向，肯定地說：「先生一定是朝中大官，事業將會出人頭地，飛黃騰達。」

劉向聽了，一方面沾沾自喜，另一方面卻懷疑對方，以爲這位龐統先生不過爾爾，碰巧猜中罷了。好作怪捉狹的劉向先生，內心不服，決定再考一考這位算

命測字名師。

劉向於是派遣了一位部下出馬，又要求龐統替他測字，提出的字，亦是一個「人」字。龐統觀察了一輪之後，又肯定地告訴對方，閣下是一名雇員，前途不過普通罷了。

正是心有不甘，劉向更加不服。於是他從獄中借來一名犯人，打扮一番之後，走到龐統的測字攤前，叫他測個「人」字，龐統看了一番之後，告訴對方，他是一個囚犯。

好勝心特強的劉向，有心拆龐統的台，再次試試龐統的功夫。幾經思考，他找來了一名路邊的乞兒，將他打扮成一介名士，又走到龐統的攤前，要求測個「人」字，龐統看了一陣之後，又告訴對方，你一定是路邊的乞兒。

連中四次，劉向不得不服。於是，便唯有禮賢下士，向龐統請教因由。龐統告訴他，簡單得很，當劉向要求測字時，將個「人」字大剌剌地寫在一整張紙上，力透紙背不在話下，將整張紙的空間塡得滿滿，呈現出一片囂張霸道的情形，這種豪氣干雲的霸道，不望而知，閣下一定是做大事的。

這種現象，在香港的廣告事業上露出了端倪。各位朋友，你有沒有留意牆上的廣告圖畫呢？因爲政府將會禁止電視上播放香煙廣告，各大煙商紛紛在高樓大廈的牆壁上，租下整片牆，塗上了自己的牌子的廣告。

在衆多廣告之中，各位有否看見萬寶路香煙的廣告？他們的氣勢將整幅牆都塡滿了，紅彤彤的大紅顏色，配上了白色的萬寶路字樣，雄厚地將名字打入路人的眼中，同時，他們的名字是寫出了牆外的，最前的M字和最末的O字，都有一半在牆外。

只有萬寶路的成功，才可以創造出這類廣告，同樣，只有劉向的事業，才可以將個「人」字寫滿一張紙。

劉向又向龐統請教，爲甚麼他可以判定第二位要求測個「人」字的客人爲雇員呢？龐統告訴他，因爲那位要求測字者態度謙卑，行爲拘謹，走起路來有板有眼，絕對不會超越半步，當他向龐統要求測字時，很有禮貌地伸出一隻手，將個「人」字，寫在手掌之內，正是手背爲面，手掌爲內，如此含蓄而謹愼小心的人，深信一定是因爲職業關係，養成了一種安分守己的心態。

每個人的心態，都完全反映在他的行爲表現上，沒有信心的人，行動鬼祟，眼光閃爍，又會東張西望，說話方面，又「如果」，又「或者」，又「有可能」，又「相信」，作爲一個推銷員，對自己和公司的貨品是否有信心，都很容易在言談舉止之間流露出來。

當你去購買東西時，你肯和一個拿不定主意的人接觸嗎？你問他何時送貨？他又「或者」好一陣子！是否有跟進的服務，他又顧左右而言他。這種沒有信心的推銷員，完全是破壞公司形象的毒物。

至於第三位被測中爲囚犯的人，又有甚麼原因呢？

龐統告訴劉向，完全是衣不稱身而引起的懷疑，這位行色匆匆的顧客，眼神東張西望，有點心神不屬，況且又衣著不配合，眞是「穿起龍袍也不像太子」，而且他在入門時，未及門檻，便衝口而出要求測個「人」字，正是人出口中，不正是一個「囚」字嗎？

第四位被測中爲乞丐的客人，又有甚麼地方敗露了呢？問題也在衣飾方面的不配合，皮黃骨瘦的人，居然穿起了貴人的服飾，有點不倫不類，見到龐統，要

求測字時，竟然將個「人」字用腳寫在地下。

龐統發覺這個人喜歡與土地為伍，便大膽地猜度他一定是名乞丐。

以上的故事，相信是中國的心理學家將時下的心理學理論，巧妙地用故事的形式說出來，令人印象深刻。這個故事充分地告訴我們幾點有用的教材，現在向各位分述。

㈠我們的大腦完全控制我們的行動。我們所思所想的東西，一定恰當地於行動上反映出來。比方有位窮親戚到訪，你自己的大腦早已有了一個固定的主觀思想，認為窮親戚到來，不是「借」便是「打秋風」。既然有了這種主觀思想，我們的眼睛和行為，便自然地變得冷酷和歧視，縱使逐客令未下，態度早已拒人千里。假如大富翁到訪，我們的臉色怎樣，態度如何呢？一定雙手張開，倒屣相迎。

推銷員和客戶的身體語言，完全決定在他們的思想而已。

㈡採用「不屬於」自己的東西，一定會出現「穿梆」的情形。窮人冒充有錢，縱使戴了「滿天星」，駕駛賓士，也會在言談中流露出充場面的辛苦相，正如故事中說，囚犯或乞丐扮有錢人，一定會露出洋相。發明口香糖的大富翁，本來是白

手興家，讀書不多的人。發了財之後，明白到附庸風雅的重要性，來個發財立品。在遷居到新屋的時候，便命令爲自己裝潢的建築商，一定要在客廳留出一片牆來，根據著名的書本的尺寸大小，設計出一個合尺度的書櫃，以表現出自己的文化程度，怎料弄巧反拙，令人覺得醜態百出。

推銷員有一大毛病，便是喜歡做作，他們以爲將別人成功的地方抄襲了，便是成功，於是，身上戴上名牌的東西，本爲充場面而用的名貴東西，卻造成了一種暴發戶的嘴臉，引起初接觸的人反感。

這種因做作而造成的虛僞，令人感到虛浮，有時又製造了一種討厭的自大狂，令本來有興趣的客戶，不得不推卻而後快。

有諸內，形諸外

有一個講述「身體語言」的故事，話說以前的裁縫師傅，在量度尺寸做衣服的時候，要首先明白客戶的地位和心態。古時的長衫馬褂，前幅和後幅的尺寸，原來是不一樣的。如果閣下初出江湖，尺寸便要前短後長，有了成就之後，又要將尺寸掉過來，改為前長後短。

為甚麼呢？原來剛出道的人，要到處打恭作揖，見到人的時候便要彎腰，前面本來短的前幅，因彎腰的關係，便得到平衡了。相反來說，有了成就的人，便變得傲慢，趾高氣揚，於是乎，因為過分挺起胸膛的關係，本來是較長的前幅，也扯得高了，而本來是短的後幅，也因此而得到平衡。

只有那些淡泊名利，不卑不亢的人，才有資格穿一些四平八正、前幅和後幅

相等的尺寸。

又有一則故事，講述個人的心態會直接影響了一個人的行動。思想影響行動的例子極多，比如面前來了一位時常向你伸手的窮朋友，你自己的念頭，必然是想法子甩掉他，如果前面來的是一位慷慨而有影響力的人，我們又不期然地想親近他。這種心態是正常的。在正面的心態影響下，我們變得前進、勇敢、果斷和積極，反之，在負面思想影響之下，我們便變得退縮、畏懼，甚至逃避和躲藏起來。

話說明末時候的皇帝，史稱明思宗，他是誰呢？傳說他有一位女兒，本來是虛構，然而卻在民間得享大名，這位女兒，名叫長平公主。長平公主的故事，落在戲劇大師唐滌生的手中，變成了戲曲「帝女花」的女主角，唱出了「落花滿天閉月光……」的可歌可泣故事。而長平公主落在武俠小說名家金庸先生的手上，便成了鹿鼎記韋小寶的師父獨臂神尼了。因爲在明末的時候，明思宗不忍家人受恥辱，在自己跑上煤山自縊之前，首先殺了自己的女兒和家人，怎料長平公主命大，竟然連刀都砍壞，在金庸先生尋訪下，變成了名震武林的獨臂神尼。

在危急存亡的時候，明思宗溜出紫禁城，流連於舞榭歌台之中，偶然間，他碰到了一位盲眼的測字先生。於是乎，在極度苦悶底下，來個「不問蒼生問鬼神」，測測自己的前途。

明思宗隨口而出，說了一個「憂」字。測字先生一聽，先來個阿彌陀佛，告訴他大難臨頭，避之則吉。聽了這番話之後，明思宗不服，還笑罵測字先生捉錯方向，聽錯了字，原來他要測的字，不是憂字而是「友」字。

研究了一輪之後，測字先生又說，這個友字，看似「反」字，說明了反對的勢力，已經形成了。事實上，當時寇賊李自成的反勢，早已形成，威脅到北京，明思宗的帝位，早已岌岌可危。

明思宗聽了，又反駁說，你聽錯了，不是友字，而是「有」字呀！測字先生聽了，凝思片刻，告訴他，這個有字，看似明字，好像被人砍了一大截，暗示出明朝江山，早已去了一大截。明思宗更感不安，又強調自己要測的是己酉年的「酉」字，不是有字呀！

測字先生聽了，呆了一陣，頻說「不妙」，這個「酉」字，慘矣，爲甚麼呢？

原來酉字是來自一個尊敬的尊字，但酉字卻是上無頭，下無寸土，表示大難已成。

這個故事，說明了個人的心態，影響了整個人的思想和行動。心態一時不正的時候，整個人的行動便受左右，朋友，你爲甚麼做生意呢？做生意目的是甚麼呢？是爲了賺錢嗎？如果做生意是爲了賺錢，那麼你心中有了錢的形象，你的思想又有了錢的形象，你的眼中更有了錢的形象，當你和客人接觸時，要是找不到錢的好處，你便會原形畢露了。

生意雖然是賺錢，但同時，受人錢財是要替人消災。做生意的目的，是爲人消災解難，有了這一套觀念之後，你便不會被金錢所奴役，願意伸出同情幫助的手，處處爲人著想，懂得照顧別人的困難，如果你懂得以扮演聖誕老人送禮物般心情去幫助人，你見客人時便會積極、樂觀、寬容和自然了。

文學作品啓發推銷術

曾經讀過一則關於身體語言描述的故事，現在讓我抄寫出來，和各位讀者分享。這則故事，發生在一本叫《圍城》的書，由錢鍾書先生寫的。這本書講述一位讀書不成的留學生，叫方鴻漸，爲了找工作，託朋友叫辛楣的代爲介紹。當時有位老奸巨滑的大學校長叫高松年，憑著自己的江湖本領，在面試時來一個大壓價，迫著假學者方鴻漸接受不合理的待遇。整個會面的過程，細緻地描述了雙方身體語言的變化。全文如下：

那天上午，辛楣先上校長室去，說把鴻漸的事講明白，叫鴻漸等著，聽了回話再去見高松年。鴻漸等了一個多鐘點，不耐煩了，想自己眞是神經過敏，高松年直接打電報來的，一個這樣機關的首長好意思說話不作準麼？辛楣早盡了介紹

人的責任，現在自己就去正式拜會高松年，這最乾脆。

高松年看方鴻漸和顏悅色，不相信世界上會有這樣脾氣好或城府深的人，忙問：「碰見趙先生沒有？」

「還沒有。我該來參見校長，這是應當的規矩。」方鴻漸自信說話得禮。

高松年想：「糟了！糟了！滿以爲早託了辛楣代傳信息，今次不免來一番唇舌：「方先生，他是要跟你談談——有許多話我已經對趙先生說了」——鴻漸聽口風不對，可是臉上的笑容一時不及收斂，怪不自在地停留著，高松年看得恨不能用手指爲他撮去——「方先生，你收到我的信沒有？」一般人撒謊，嘴跟眼睛不能合作，嘴儘管雄赳赳地胡說，眼睛懦怯不敢平視對方，高松年老於世故，並且研究生物學的時候，學到了西洋人相傳的智慧，那就是：假使你的眼光能與獅子或老虎的眼光相接，彼此怒目對視，那野獸給你催眠了便不敢撲你。

鴻漸被高松年三百瓦特的眼光射得不安，覺得這封信不收到是自己的過失，這次來得太冒昧了，果然高松年寫信收回成命，同時有一種不出所料的滿意，惶遽地說：「沒有呀！我眞沒收到呀！重要不重要？高先生甚麼時候發的？」倒像

自己撒謊，收到信在抵賴。

「咦，怎麼沒收到？」高松年直跳起來，假驚異的表情做得維妙維肖，比鴻漸的眞驚惶自然得多，他沒演話劇，是話劇的不幸，而是演員的大幸——「這信很重要。唉！現在抗戰時間的郵政簡直該死。可是你先生已經來了，好得很，這些話可以面談了。」

鴻漸稍微放心，迎合道：「內地跟上海的信，常出亂子。這次長沙的戰事恐怕也影響，一大批信會遺失，高先生給我的信假如寄出得早——」

高松年做個一切撇開的手勢，寬弘地饒赦那封自己沒寫，方鴻漸沒收到的信：「信就不用提了，我深怕方先生看了那封信，會不肯屈就，現在你來了，你就別想跑，呵呵！是這麼一回事，你聽我說，我跟你先生雖然素昧平生，可是我聽辛楣講起你的學問人品種種，我眞高興，立刻就拍電報請先生來幫忙，電報上說……」高松年頓一頓，試探鴻漸是不是善辦交涉的人，因爲善辦交涉的人決不這時候替自己說許下的條件的。

可是方鴻漸像魚吞了餌，一釣就上，急接口說：「高先生電報上招我來當教

授，可是沒說明白甚麼系的教授，所以我想問一問。」

方鴻漸因爲年輕，不懂世故，被校長先生玩弄於股掌之上，結果，教授是當不成了，僅僅被錄爲副教授，薪金極微，但在高手的玩弄之下，方鴻漸已經覺得降級爲副教授是大恩高厚了。

走出校長室時，鴻漸好像做完蒸氣浴般，深深以爲自己是高松年大發慈悲收留的一個棄物，滿肚子又羞又恨。朋友，在和人接觸的時候，你曾經遇過這類高手嗎？被玩弄完之後，還得感激他。

製造沉默之推銷術

顧客推銷的身體語言，是被環境迫出來的。當推銷員講完要說的話之後，一定要閉上嘴巴，人爲地製造出寂靜的片刻，這一刻鐘的寧靜，最具壓力，壓到對方喘不過氣來，爲了打破緘默，雙方都要作出反應，而對方的第一個反應，是最眞實的答案，露出第一個反應之後，客人多數會故作姿態，盡力去掩飾自己的內心世界。

爲了打破雙方寧靜的僵局，客人的善意反應有很多，例如脫下眼鏡，望著天花板凝視地思想，又或將建議書翻來覆去地查閱，又或將椅子拉前，側身靠著你，俯首聆聽，露出了誘惑的身體語言之後，來一句：「你們公司是否可靠呢？」這便是購買的訊號，一招「欲拒還迎」，不容錯過。

正好比在初戀時候，講到沒有甚麼好說的一刻鐘，你用目光凝視對方，她或垂下頭，或側身靠著你，或閉上眼睛等身體語言之後，便是誠意地獻上初吻，初吻之後，又說：「你口甜舌滑，不知靠得住靠不住？」以上種種，想各位也體驗過吧，在獻出之前，女人的天性，多數要求再一次肯定的答案的。

但在相反的情形，當你說了一切之後，對方卻說：「這種貨物都好呀！」同時，他的眼睛又四處張望，雙手又翻查其他文件，這個情形，便是顧左右而言他，誠懇方面不足，聰明的推銷員，應該即時施壓，要對方表明態度，切勿拖延時間。

曾經讀過些書，看到了一些身體語言的描寫，讓我做做文抄公，以補我的不足吧。其中一個例子，發生在黃霑先生訪問邵逸夫爵士的訪問記中，當時，黃霑想迫使邵爵士講述他個人的風流事迹。

在出其不意的時候，黃霑首先發難，攻其無備，將郡爵士弄得難於招架。「邵先生，人人都說你好風流！」黃霑說：「那你究竟是不是？」

「我和明星接近得多，那些人想像了好多東西出來！」邵先生再一次微微笑。

在這刻重要關頭，黃霑一語不發，就是要將發言權讓予對方。為了打破當時

的僵局，邵爵士唯有出聲。「當然！我有和一些女明星上街！」邵先生沒有辦法，爲免默片時代再來，只得接對白說下去：「跟她們吃餐晚飯啦，跳跳舞啦！這倒有，但是……」邵先生的聲帶，此時有漸弱趨勢。

黃霑早已立定主意，以不變應萬變，堅決不開口！邵爵士瞄了黃霑一眼，突然改守爲攻：「黃先生，那你告訴我，我這樣算不算風流！」還是這招以逸待勞的招數行，邵先生沒有辦法不再說下去：「我可以說，我風流而不下流！我like to風流，but never下流！」

邵先生的攻勢，又再變爲守勢，黃霑至此，忍不住露齒而笑。因爲他全面勝利，面對這位衆香國主，終於承認了自己有時風流。

以上一段，抄自黃霑先生的著作《數風流人物》一書，各位讀者有空的話，請找來一讀，以補筆者描述的拙劣。

要了解別人的心思，唯一的辦法，便是多用眼睛。當我們張開嘴巴的時候，我們便不能同時張大眼睛觀察，在推銷的時候，自信心不足的推銷員，往往會講得太多，多到不會閉上嘴巴來觀察人家的身體語言。

所以，成功的推銷員，憑著強烈的自信心以及豐富的經驗，能夠閉上嘴巴，耐心地觀察，來一招以逸待勞，捕捉對方瞬間出現的心態反應。同時，最高的討好功夫，便是扮演一位出色的聆聽者，上帝賜我們一個嘴巴，兩張耳朵，目的在告訴我們，聽和說的比例，應該是一比二的。

在搶著說話的時候，便直接剝奪了對方發言的機會，是不禮貌的。曾經有位美國色狼，贏取了幾十位女士的芳心，有人訪問他談及成功之道，他說：「對女人談論她們自己的事，並且傾聽她們說話。」由此可見，聆聽是一門相當討好別人的工作，成功的推銷員，不在會說話，而是會不說話。

不要孵中國蛋

我們的身體語言，有些是天生的，不學而懂的，例如快樂時候的笑容，以及傷心時候的憂形於色，皺眉頭等等的表情，都是與生俱來的。有位專家，曾經研究過，發覺先天瞎眼的人，也懂得利用臉部表情，去表達自己內心的喜悅或憂傷。

除了天生的表情之外，我們後天會根據社會的需要，而學習一些身體語言，用來保護自己。當一位男士，在繁忙的街道走過的時候，當他超越面前的一位女士時，也會側身而過，身體和面部，都會向著對方。但是，同樣是一位匆忙而過的女士，在超過別人的一剎那時候，她會下意識地將手提包橫抱在胸前，希望在這樣的情形下，給予自己一些保護。同樣來說，搭乘公共車輛的女士，當她們坐在上層的時候，而又穿了裙子的話，她們多數會將雙腳疊起，以免便宜了那些偷

窺狂，當這些女士回到家裏，面對著家人的時候，她便不再矜持，在大廳裏老實不客氣地抬高腳。事實上，爲了保護自己，我們不期然地歪曲了自己的天然姿態，流露出一些身體語言來，而這些身體語言，又恰好將自己的內心世界表露在別人的前面。作爲一個推銷員，因爲和人接觸多了，多少都會掌握到這類鑑貌辨色的技巧。在這裏，讓我不厭其煩地獻醜，將多年來觀察的結果總結一下，與各位有興趣的朋友研究一下吧。

後天形成的身體語言多得很。單是在表達「不」的時候，我們一般的習慣是搖頭，一搖頭的時候，人家便自然捉摸到我們內心的不滿了。爲甚麼人會在不滿時把頭左右搖動呢？根據專家的意見，這是來自嬰兒時代的習慣，最初時候，我們吸食母親的乳汁，當我們吃得小肚子脹的時候，又不懂得告訴媽媽自己飽了，爲了表示肚子飽，我們便將小頭四處搖擺，左鑽右鑽，希望擺脫了母親的乳房或奶瓶。於是乎，在不滿意的時候，我們習慣了將頭猛搖，用身體語言來表示了口頭上的「不」字。

我們在同意別人時，多數來個點頭默許，爲甚麼點頭代表同意呢？又聽專家

說，當收到別人稱讚時，我們反應是感覺美好的東西太多了，一方面羞答答地表示謝意，另一方面，又望一望自己，看看自己整體來說，是否值這麼多呢？

長大以後，因爲見識多了，我們的身體語言也變得較有技巧，有了文化。當我們遇到不合意的時候，老實誠懇的人，便來個搖頭，或直接告訴對方一個「不」字，但一般江湖高手，內心想拒絕你，但又怕失了關係，影響日後交情來往，他們不到最後關頭，是不肯將「不」字說出來的。

出道淺的推銷員，最吃虧在這方面，對方在未開口說「不」的時候，還以爲仍有機會，於是乎便一次又一次地要求會面，再洽談，再討論，爲了尋求見面機會，又要打電話、訂約會。有時打了三數十次電話，也找不到對方，一時是開會，一時是外遊，總之，永遠再沒有機會將對方捉住再次傾談。

在這個當口，浪費掉的便是自己的時間！剛出道的推銷員，永遠將時間花在一些根本沒有機會的洽談上，這好比西方人說：「不要長期孵在一些中國蛋上。」甚麼是中國蛋呢？這是指皮蛋、鹹蛋、一種永遠孵不出東西的蛋。

當經驗不足的時候，做推銷員的掌握不到客人的情緒反應，聽不到一個「不」

字的話，不要緊，我們可以在客人的身體上找到「不」字。比如明顯的一個「不」，便是在重要的關頭，對方來個「顧左右而言他」。甚麼是顧左右而言他呢，即是在你將對方逼到要表態的剎那，對方的眼神游離了你的產品，而講了一句無關宏旨的話，例如：「這類東西都會流行喔！」「最近買了甚麼貨呀！」「你入行多久呀！」

這種顧左右而言他的例子，正如早期我講述談戀愛時候的初吻一樣，在四目交投之際，對方突然轉望他方，說：「冷不冷呀？」外表好像關心你，但實際上是逃避你。或在你展示了「產品」的剎那時刻，要求對方下訂單時，他竟然說：「出外跑那麼熱，你們都很辛苦吧！」然後問你愛喝甚麼。

客人請你喝茶，十成九沒有機會，「無事獻殷勤」，一定心中有不良念頭，即如在談完生意之後，如果對方有誠意，一定慢條斯理，不會跟你搶著結賬，因為他心中決定和你做生意，明知你賺他的錢，吃你一餐，實不為過，當對方搶著結賬時候，一定心中已經決定一個「不」字，請你吃一餐，算是賠罪，浪費了你的時間。

同樣，當對方答應你的時候，很少說「好」，最先的態度，便是含羞答答，望

望自己。如果你聰明的話，便要即時來個暗示性的提議，實行先斬後奏，代塡表格，代塡送貨日子：「黃色好呀！還是白色好呢？」總之代對方決定一切，將貨包起，送貨再說，因爲就算客人想買，也很少說：「我買呀！賣給我啦！」如此說的話，有點失了尊嚴。

妙用觀人於微

觀人於微是成功的秘訣。做推銷的人，一定要懂得掌握這種機會。客人的思想和行爲，每每會在轉折的時候，出現了一些心態的啓示。比方一個小孩子在準備說謊的時候，欲言又止，但謊話一講開了，便口若懸河。這種行爲的「轉折」的時刻，最容易流露出一些身體語言出來。

推銷員想掌握這種觀人於微的技術，一定要有耐性，要在推銷這個浩如煙海的行業中，泡上三五年時間，才可以掌握到技術。想成功，一定要有學習的耐心，捉摸錯了用意，不用灰心自己的技術差。相反來說，應該值得恭喜，因爲一方面我們可以從錯誤中學習和進步，另一方面，我們犯錯的原因，是我們已經開始專心學習了，犯錯只不過是自我要求的表現罷了，希望各位做推銷的朋友，拿出最

大的勇氣來，多多犯錯，嘗試的結果，雖然會錯，但做事的人最大的一個錯，就是不敢嘗試。

金庸先生的武俠小說，除了文字優美，內容曲折之外，最好的地方，我認爲他將人類的行爲心理學，不著痕迹地描述出來，從看武俠小說中，我們可以學習到高深的哲理思想。

話說江湖上有兩大高手，一位叫胡一刀，另一位叫苗人鳳，兩人的功夫，堪稱天下一絕。在武俠的世界中，最忌是大家都不相伯仲，正是「文無第一，武無第二」，絕對不可能有兩位同考第一的人。

爲了要比試高下，苗人鳳和胡一刀不免一戰，而兩位高手除了武功好之外，更有人格，他們都是君子中的眞君子。當世兩大高手互相比試武功，眞是上天弄人，兩人的功力，確是半斤和八兩，比了幾日幾夜之後，仍然打平手，而且大家的招數已經要過幾十遍，未出招，已經知道對方的意向了。

在苦戰之下，突然間，胡一刀靈光一閃，發現了苗人鳳的罩門，原來苗人鳳要出一招「白鶴展翅」之前，他的背脊地方，一定首先隆起，換句話說，當他隆

起背脊之後，下一招必定是白鶴展翅，觀察了幾次，胡一刀明白這是機會，既然找到了對方的「身體語言」，便容易下手了。

無奈，胡一刀被「君子」這個虛銜所困，有點婦人之仁的思想，總是下不了手。於是乎，君子胡一刀，便將這個心裏的疑問請教苗人鳳，苗人鳳一聽，方知自己的生命早已控制在別人的手上，對方不殺，只是人情罷了。苦思之後，明白了自己「身體語言」的來源，原來苗人鳳的父親爲人剛直，教孩子的時候，採取極嚴厲的手法，小小苗人鳳，絕不敢超越半步。苗人鳳的武功是父親所傳授，在他學習「白鶴展翅」這招的時候，剛巧有一隻蚊蟲刺了他的背，正常的人，大可以伸手去背後拍死蚊蟲，可惜幼受嚴格庭訓的苗人鳳怕父親責備，不敢稍動，只好在癢的時候縮一縮背脊，怎料這樣一縮，便成了習慣，在耍出白鶴展翅的時候，一定要縮一縮，才耍出武功。朋友，你可有這類行爲上的罩門嗎？

翡翠地產的創辦人李華生先生告訴我，幾年前他覺得東區的物業極有潛質，很希望在鰂魚涌地方找個店面。於是，他用傳統方法到處發宣傳單，徵求店面，可惜反應極差。於是，他便登門拜訪，擺明用意，要求頂讓別人的店面，但也沒

有結果，不得要領。某日，他路過一洋服鋪，看見裏面的人正在玩十三張，光天白日之下，辦公時間之內，竟然玩十三張，證明內裏的人無心戀戰，生意一定普通。靈機一觸，李先生便向對方提出收購，一出手，便將對方的店面頂了下來，價錢方面，又合乎理想。在這次收購戰中，李先生肯定省下一筆因「搶」店面而帶來的多餘費用，「善於觀察」在商場上來說，的確是一套有效的功夫。

把握時機「轉舵」

將「身體語言」的技術演變下去的時候，便導引出了一種叫「轉舵」的技術，這種招數是推銷員的天賦條件，掌握不到的話，便會淪爲二流推銷員，極爲不幸。因爲整個世界中只有兩類人士：第一流的，以及第二流的。作爲一個第二流的推銷員，是一種受人歧視的吃苦工作，希望各位有志加入推銷行業的朋友，切記要努力，一定要達到第一流的地步。

甚麼是「轉舵」呢？其實「轉舵」這種功夫，是一種充滿勇氣的、智慧的、信心的表演。可惜，在充滿妒忌的狹隘人士眼中，又將「轉舵」這種技術，視爲一種取巧的無恥行爲，特別是一些飽學之士，更不屑與「轉舵」人士爲伍。但無論如何，轉舵這種技術，在推銷的商界中極爲重要。

話說有一天，一名剛出道的「跟班」，去機場接一位大戶，幾經辛苦，終於等到大戶步出機場，那位誠惶誠恐的「跟班」，堆滿笑容地向大戶問好，並將他的手提行李搶過來代提。開頭的第一句，大戶便說：「近來『佳寧』怎樣？」（註：「佳寧」只是筆者隨便虛構出來的一個股票名稱罷了！）閒扯了兩三句之後，便送了大戶回家。

三兩天之後，「佳寧」的股票好像火箭般飛升了。那位剛出道的「跟班」，在某一場合中又碰到了這位大戶，苦著臉將大戶怪責起來，意思是說，自己既然陪伴了他多年，遇到佳寧起飛的情形，也不關照一聲，讓自己發點財。

大戶聽了這番怨言之後，錯愕地驚嘆起來，衝口而出說：「你沒買『佳寧』嗎？當日接機時候，我的第一句話，不正是告訴你佳寧這個提示嗎？」這時，入世未深的「跟班」才將整件事明白過來，別人早已關照自己，無奈自己不會「轉舵」，捉到鹿也不脫角。做大老闆的，當然不能耳提面命地捉住你的「玉手」，叫你進「佳寧」，又肯定地向你保證股票必升，隨便一句，便是暗示，懂不懂應用，就在於個人的道行了。

又有一位入世尚淺的地產推銷員，學會了一個珍貴的教訓。那天，那位推銷員，又去向大老闆「串門子」，希望製造一些機會，這種克苦精神，相當難得，做推銷的，必須好好學習。在閒談間，老闆問他：「你認不認識七十號的黃先生呀？」那位新手推銷員答了一個「不」字之後，便不再搭腔了。

兩週之後，七十號的房子轉了手，買主是那位老闆，同時，促成生意的經紀又轉手租了給別人，來回之間，賺了五萬元佣金。那位新手推銷員聽了這個消息之後，眞是晴天霹靂，原來自己在「串門子」的時候，老闆提及七十號的房子，雖然只是一問，實在是有心關照自己，可惜，自己道行不夠，不明白「話中有話」。忘記了「跟上」的竅門。人家以爲你既然不認識，便找一個認識屋主的地產商了。「早知道說話後面有道理，」那位推銷員咬牙切齒地告訴我：「我寧願在七十號屋主門前睡通宵，也要等他回家。」其實，做不到生意是小事一件，最要緊的，是學乖了一次。

話說美國在一九二八年時，股票升到一個歷史性高峯，當時的人簡直瘋狂了，深深以爲只要手拿股票，便保障了明日的富貴。某一天，一位股票投資大戶，在

擦鞋的時候，居然聽到附近的人講述股票發財之道，連正在替他擦鞋的人，也向他提供小道消息。剎那間，他靈光一閃，嗅到了不對勁的地方，立即將自己的股票全盤脫手，賣個精光，這位股票大白鯊，便是甘迺迪總統的父親約瑟甘迺迪。只有他倖免於難，逃過了一九二九年的股票大崩潰，結果連羅斯福大總統也要請這位大戶出山，收拾股票崩潰的災難場面。

約瑟甘迺迪的成功，完全在掌握了社會的脈搏，一嗅到了味道，馬上轉舵，由一位大買家，變成了一位大賣家，避過了這次災難。當然，他的成功有爭論性的地方，但他的轉舵技術，卻是一個好教材。

機會人人有

成功的推銷員，都懂得運用自己的經驗去創造機會。甚麼是機會呢？有些人說，是英雄造時勢，又有些人說，是時勢造英雄。在一九七三年二月的時候，香港的股票突然進入黃金時代，創造了歷史性的一千七百點。當時的人都認爲這是機會——是一個發財的機會。有一批人，賣房子賣黃金，盡量購入股票，甚至「買空賣空」，誓必要將這個機會用盡，另一批人，看到同樣的一千七百點，發覺是一個賣出的機會，則將手上的股票盡數賣出。

機會這種東西眞巧妙。上天公平地將一千七百點的股票機會，給予全港各位人士，機會雖然均等，但賣出買入的決定，則全憑自己的「修爲」了。所以，機會是死的，世人皆知的，而個人的「修爲」，卻是獨特的，是將任何一種形式，化

爲機會的動力，這種動力，便是人類的智慧，智慧是甚麼呢？是經驗，是從實際工作中磨出來的心得。

一九六二年時候，發生了轟動全世界的「古巴危機」，話說當時美國和蘇聯兩大集團，爲了世界盟主地位，決定相互大鬥一場，結果蘇聯找到了一處戰場，撩起了美國的火氣。當時的蘇聯，決定在自己的附庸國——古巴，部署飛彈，古巴位於南美洲，正是美國的大後門。古巴裝了飛彈的話，彈頭一定會對準紐約、華盛頓等大城市。當時的美國總統是年輕的甘迺迪，大概四十二、三歲。

這位年輕總統上台不久，便要面對這件古巴危機。如果處理不好的話，便會引發世界大戰。當時的他眞是頭痛，幾乎連頭皮都抓破了，還不知如何是好。在最苦悶的時刻，台灣駐美國的大使蔣廷黻先生到訪，他看到這位年輕總統的心情，便向他解釋，中國人將Crisis這個字譯做「危機」，表示機會這種東西，往往出現在最危險的情況中，他又向甘迺迪總統解釋中國人的人生觀，即如一個人一樣，如果他有缺點的話，一定會有優點，一個人是好是壞，完全在領導他的人是否懂得將優點提出，壓住缺點罷了。如此這般地說明了這種中國人的哲學之後，聰明

的甘迺迪，馬上明白了方向。

於是，他便立刻下令全國在二十四小時內總動員，決定對蘇聯宣戰。決心一試之下，美國上下人等衆志成城，習慣嚇人的蘇聯人，馬上被嚇得連膽也破了。唯有走路，將全部安裝的飛彈器材撤走。

在商業世界裏，成敗全憑自己的觀察能力，和在刹那出現的機會曙光。商場中，永遠沒有人會牽著你的手去發財的。

《經濟日報》主席朱裕倫先生，告訴了我一個故事。話說二十多年前，有一位製造假髮的老闆，因事到美國旅行，發覺當時的美國年輕人已經開始穿牛仔褲。聰明的假髮商人，明白社會在變，年輕人逐漸喜歡隨便、自然、舒適的東西，不再嚮往假髮這種做作、矯態的東西了。於是，旅行回港之後，他便將全部假髮工廠，悉數賣予其他有興趣繼續經營的人，自己改行做牛仔褲。

時代變得很快，在變之中，出現了不少機會。我自己的工作是推廣我的課程，以前，我喜歡用黃頁廣告，查到公司和主管人的名字之後，便去信介紹，相約見面。努力了一番之後，發覺效果平平，心灰意冷。近日來，事業有了更大的發展，

便是我利用了《經濟日報》搜集到的經濟活動消息。每一天中，我在這份報紙上，最低限度，也找到五個不同的公司老闆名字，這些名字非常寶貴，因爲他們既然上報，證明了他們不準備退休，不準備移民，仍有興趣大力發展事業，既然雄心萬丈，便給予我不少機會。搜集了他們的名字之後，便去信介紹自己，不料，一說邀約，便可以馬上見面，結果搞到自己分身不暇，應付不來。各位讀者，你想找生意嗎？有沒有試過這個方法呢？

「轉舵術」並非滑頭

中國的大文豪，偉大的史學家司馬遷先生，在他的《史記》中，講述了一些做聖人的原則，他說：「聖人不朽，時變是守。」意思是說，聖人沒有甚麼特別的地方，專長在於適應時代的需要而變化罷了。用句現代的話說，聖人的成功之道，在於轉舵轉得快，又轉得合時而已。

做推銷員的轉舵功夫，有時被人妒忌地指斥爲「滑頭」，其實這是「不招人忌是庸才」罷了。推銷員懂得善於利用環境，將本來是惡劣的、尷尬的環境形勢扭轉過來，令到雙方都找到台階下，將憤怒變成笑容，談笑用兵，總比互相對罵好。

「轉舵」是一種幽默風趣的表現，巧妙地運用，能令場面更融洽愉快，舉個例子來說，明末清初的時候，有一位聰明又幽默的學者，用嬉笑怒罵的手法，將

自己的思想表達出來，這位名人就是鄭板橋先生。誰是鄭板橋呢？他有件遺作非常出名，便是那句「難得糊塗」。他相當智慧地將這套哲學演繹出來，原來聰明這種東西不算甚麼，最難得的，是由聰明而變成糊塗。

這句「難得糊塗」極有意思。遇到問題的時候，扮糊塗的人，比那些強出頭的人要高明得多，就像孔子說：「六十而耳順」，人要到六十歲的時候，才可以裝「重聽」，明知不合心意的東西，便裝作聽不到，這種老人的智慧，和年輕人的衝動比較，來得有意思多了。最可惜的是，中華民族老化了，太聰明了，少了一種衝動，一種幹勁，在工作面前，我們只是喊破喉嚨叫人做，自己卻糊塗起來。糊塗而懶，是推銷員的大忌。

話扯得太遠了，讓我講述一件鄭先生「轉舵」的故事吧。話說有一天，有人慕鄭先生的大名，請他光臨自己母親的壽宴，鄭先生又老實不客氣，兩手空空便去喝喜酒，在宴席中，爲母親祝壽的三兄弟，邀請這位名重一時的鄭先生題首詩，以增雅興。

鄭先生於是提筆一揮，寫了一句：「老母八十不是人」。一時之間，全部的賓

客，被這句詩嚇呆了，人家請你來祝壽，你卻如此無禮，咒罵人家，在衆人驚恐之際，鄭先生不慌不忙，即寫下另一句：「王母娘娘下凡塵」。一轉之後，便造成了另一個效果，氣氛亦因此而添了不少。

繼續寫下去時，他來了一句：「三個兒子都是賊」，將本來開心的場面，又繃得緊張異常，正在衆人磨拳擦掌，正要教訓教訓他之際，鄭先生又寫下一句：「偷得蟠桃賀母親。」如此這般地，他便將惡劣的處境擺平了。

鄭板橋除了幽默之外，又非常有生意頭腦，他深明在商言商的道理。因爲「盛名」之累，別人爲了向他討「墨寶」，接踵而來的人不絕於途。古時的文人，有些矯揉做作之風，往往爲了裝清高，不屑爲了金錢而彎腰。其實，文人也是人，自己憑了多年的努力，才掙得少許名譽，賺別人的錢是應該的。當時的人，卻希望憑藉關係向文人苛索，一方面要求別人的貢獻，另一方面又要省下金錢，這種思想最要不得。

面對這種中國傳統的壞習慣：要文人獻出心血而不肯付鈔票的慣例，鄭板橋又有一種絕招，令人乖乖就範，在他的門前，有一篇談及「筆潤」的議價項目。

他寫著：「要錢便俗，沒錢是僕，與其為僕，不如從俗」。如此這般，便可以推卻那些只取不付的文痞地霸。

事實上，做生意的人一定要明碼實價，最怕的是過分講人情。記得有一次推銷，在客人簽了支票的時候，對方突然來個「悔價」，希望我給予利益，最好是回些佣金，面對這個問題，我不知如何是好，如果回答得不好的話，令到辛辛苦苦建立的友情，一口氣便吹掉了，情急之下，我說：「先生，很多同行都有回佣的習慣，因為他們是兼職的，而我自己是專業推銷員，不是兼職的。換句話說，我一家大小都靠你的生意開飯，如果我將其中的佣金回給了你，我如何向太太交待呢？」我當時攤開雙手，望著對方。客人聽了這句話，便眼巴巴地，尷尷尬尬地說：「喝杯茶再走吧！」

天才之道在我，由不得天！

周恩來反應快捷非常人可比，因此我們會懷疑，周恩來的轉舵功夫，是否是天生的呢？換句話說，周恩來是「天才」，既然他老人家是天才，我不是，所以我學不來。各位做推銷的朋友，千萬不要「長他人志氣，滅自己威風」，天底下任何東西都有，獨少一種叫「天才」的怪物。

創造了現代文明的進化論大師達爾文說得好，他說：「在學問上有成就的人，與其說是頭腦的好壞，倒不如說是決心做甚麼工作的態度問題吧。」周恩來之所以反應快，完全是因爲經過許多的風浪。正如世界著名的大畫家畢加索一樣，他一生之中，畫過大概八萬多幅圖畫，歷史上的人類，以他畫得最多，所以他考第一。

周恩來有一個習慣，據聞他每天只睡四個小時，換句話說，他一天比我們多了四個小時，一星期比我們多了二十八小時，一年五十二個星期，比我們多了一千四百五十六個小時，在這千多小時中，他沒有別人的騷擾，而我們工作的八小時中，第一小時用作吃早餐和上廁所，第二小時花在「八卦」公司內外事項，第三小時應付無謂的推銷員或突然造訪的閒人，之後又要應付配偶、自己的父母、丈母娘、男朋友、女朋友的電話，又要約人打麻將，又要探小道，又要喝咖啡，又要諸如此類的閒扯。其實，八小時的工作，僅有四五小時是實幹吧。

周恩來比我們多了一千四百五十六個小時，以我們每天工作八小時計算，即多了一百八十二天，他活一年，即是我們活了一年半，同時，周恩來有十個八個助手，在他會見訪客之前，助手必將訪客的資料先報告一下。所以就算閣下初見周恩來，他老人家卻連你子女讀哪間學校、考第幾都知道，既然知道了你的背景，反應自然快人一步。

美國著名喜劇笑話大師鮑勃賀勃先生，每次演講都有令人發噱的笑話，看起來是天衣無縫的臨場即興，但如果你仔細地研究一下他的背後，原來他有十個八

個笑話專家，專門爲他搜集材料的。

天才這個名詞有兩個用處，第一，成功了的人，本來沒有甚麼的，但發了達之後，突然發覺自己與衆不同，早將一同出道的人拋遠了，擁在成功人士旁的文化打手，便努力將他吹噓，說成天才化身。事實上，天才又有一個好處，令對手在心理上怕了你，不敢和天才爭鋒。於是乎，天才的第二好處便應用上了，我們找到了「天才」做藉口——我不是不努力，我放棄的原因，完全是我欠缺了天才罷。失敗的人，利用「天才」來掩飾了自己放棄的原因。

眞正的天才是如何誕生的呢？有一個天生自閉症的人，到了四歲還學不會講話，但他的名字卻叫愛因斯坦。有一個人，到了六七歲時，還不會講話，但他的名字叫做諸葛孔明。有一個人，出生的時候是一名不足月的早產兒，身子虛弱，父母總以爲他活不過周歲，但他的名字叫牛頓。

有一個人，非常害羞，探訪朋友的時候，連續在朋友的門前徘徊了十五分鐘還不敢敲門，口齒絕不靈光，但他卻變成了著名的演講家，名字叫蕭伯納。有一個希臘人天生口吃，爲了克服困難，他將石子放在口中，每天都走到海邊，面對

大海演講，終於克服了困難，變成了希臘演講大師德謨斯德。

又有一個人，出身窮苦，沒有書唸，和人合作做生意時失敗兼破產，情人又別他而去嫁了人，競選議員又失敗了，還債、破產、失敗、失意連續不斷的打擊，雖然令他喘不過氣來，但他卻將自己的名字刻在歷史上，他的名字叫林肯。

不放棄的叫天才，蠻幹而不信命運的叫天才，踏實苦幹的叫天才，有人說得好：「成功之道在我，由不得天。」天才是自我創造出來，不是天生的。

果斷性格令生命星光燦爛

許鞍華小姐的大作——《今夜星光燦爛》，是一部值得一看再看的電影，特別是從事推銷的朋友，應該可以在電影中吸收不少有關的材料。許小姐借由一個普通的愛情故事，將人性的弱點細緻地演繹出來。人之所以失敗，完全是個性使然，如果要成功，一定要知己知彼。這部電影，正恰當地說出生意人的失敗性格。

許小姐是一位事業成功的女性，最有意思的，是由一位女性的眼中，刻劃出男性的弱點，同時，她又巧妙地將傳統的哲學——淫人妻女，報在妻女，倒過來而站在一位「大女人」的立場說了出來，在整部電影中，失敗的全是男性，從女性的成功，技巧地襯托出女人的優點，如果斷、積極、勇敢、樂觀、敢愛敢恨，而男人卻變得小家子氣、窩囊、逃避、退縮、婆婆媽媽……

做生意的人，一定要有一種當機立斷，想做就去做的精神。其實，戀愛也需要這套人生哲學，否則一定會失敗，連累了事業與愛情，搞得一塌糊塗。電影開場和結尾的時候，許導演用了同一襯托背景，學生們正在港大校園內排演莎士比亞名劇——羅密歐與茱麗葉，藉著這個古老相傳的偉大愛情故事，講述人類勇敢的一面——敢愛敢恨。羅密歐誤會自己的情人死了，因此殉情而死，當女主角茱麗葉發覺男友死了之後，又自殺相殉，他們的死，是何等的堅定，何等的偉大。爲愛情而犧牲，令人盪氣廻腸。

這個戲劇故事，強烈地將男主角的性格比了下來，令人感覺這位叫張博士的人性格軟弱。在開場的時候，張博士正在教室內講述歷史，他本人很佩服革命先烈那種爲了自己的理想，盲目地捍衛國家，拋頭顱灑熱血的精神。在回憶革命先列的壯烈犧牲時，他暗嘆自己生不逢時，失了機會，不能趕上火烘烘的年代，好爲國家捐軀。

在張博士慨嘆時不我予的時候，時代的背景正值六七年香港暴動，正是一個黃金機會，讓他參與這個時代的呼喚，一展自己的理想。但遇到了命運呼喚的時

候，他卻埋首書堆。電影的鏡頭，巧妙地拍到他的車子路過示威暴動的現場。他本可以「引刀成一快，莫負少年頭」的，可惜得很，眞要來的時候，他卻彎低了腰，低下了頭。

同時，別人參與時代的暴動，獻身革命的時候，他卻大潑冷水，講述香港不是一個搞政治的地方，無論如何參與，努力將會白費。

這種性格，在推銷的世界中屢見不鮮，上班族的朋友，看到別人做生意發了，總抱著羨慕不已的心情。在羨慕的時候，老說人家幸運，自己命途多蹇，碰不上機會。但當你勸他們合股一齊冒險做生意的時候，他卻有諸多理由，戀棧自己的職位，寧願淡泊過一生，受盡老闆的閒氣，也不肯冒險。如果你向他請教開業之道，他總會勸你小心，商場風險，風大雨大，何必冒險呢？將自己的內心恐懼盡力散發出來，以便纏住別人的冒險勇氣。在他們的內心裡，實在是害怕別人一旦成功，便將自己比了下來。

這種「讀一套、做一套」的精神，在情場、商場以至政界最爲普遍，抱著這種病態的人，遇到要表態的時候，便優柔寡斷，絕對不敢將自己投入，縱使機會

出現了，也不敢抓住，只有在機會遠離自己的時候，才感慨自己生不逢辰。

張博士的性格，除了害了自己之外，又誤了別人。當他遇上女主角采微時，他知道自己深深地愛她，因爲在二十年後和女主角重逢時，他還記得從前和深愛的人欣賞黃昏日落的日子。同時，因爲他得不到女主角，便整個人失落了，變得酗酒、逃避，以至將整個家庭破壞了。

如果張博士敢愛敢恨的話，可以立即和太太離婚，一刀兩斷，便可以男婚女嫁，兩不拖欠。可惜得很，他卻拿不定主意，一心和愛人相好，另半個心卻仍在太太身上，以至令太太懷了孩子。結果，他因不肯犯一個小錯去離婚，而造成了一個大錯，害了自己，害了女主角，害了太太以及害了自己的兒子。

猶豫不決的性格是商場上的一大忌諱，以買房子來做例子。我有很多朋友，手上拿著一大筆錢，本應可以購屋安居，但因性格的關係，令自己總是拿不定主意，老想等待房價滑落，趁機撿便宜貨，撿一個廉價單位。但他們在房價升的時候等待滑落，在房價跌的時候，又不敢下手。結果，本來可以買到一個單位的現款，變成僅夠付房子的頭期款。

果斷是商人的基本要求，在瞬息萬變的世界，每天都有千個百個決定要做，拖泥帶水的人，往往浪費時間在這些決定之上，將自己纏個死去活來，結果一事無成。事實上，做決定簡單得很。

第一，我們不知明天發生何事，不能作任何正確的預測。正如古語云：「能知三日事，富貴萬千年。」何況，我們的哲學是「說破了不靈」，任何發生了的事情，我們一定猜不中，而我們期待的，預測的，一定不會發生，既然沒有把握，為何還要考慮呢？

第二，任何的決定，不外乎「是」或「否」。無論「是」或「否」，我們將會後悔。例如賣出了房子的人，遇上房地產升的時候，會後悔自己過早賣出，如果沒有賣出而出現了市場下跌的時候，又後悔自己不肯放手。成功人士有一個習慣，便是兩害相權取其輕。

第三，無論大小事情，都要作一個了斷，否則痛苦一生。作決斷的時候，有百分之八十的決定，是可以立即的，不用過分考慮的，例如是否出外旅行，是否購買東西，是否出外吃晚飯之類，是可以不用考慮太多的；另外的百分之二十，

屬於重大決定，例如移民、轉行、結婚等等，需要較長時間考慮，在考慮的同時，我們要小心，一定要訂下一個時間的限制。否則，便變成了一生考慮而一事無成。

猶豫不決是沒有信心的表現，是自卑的一種，商場上失敗的人多有這種性格。沒有勇氣下決定的人，往往瞻前顧後，不左不右，老是站在一個固定的位置。於是乎在競爭劇烈的商場中，不進步便是退步，三兩個浪便被人捲走了。

做推銷的朋友，可有這種性格？要小心，一定要找出自己性格的弱點，努力克服改進，否則，無情的歲月是不等你的。

要成功，一定要有一股勇氣，這是勇於投入的精神，要敢愛敢恨，切勿拖泥帶水。整部電影中只有女性才有這種性格，令到我們這類「小男人」有點羞愧不如，證諸今日社會女強人的湧現，又不能不相信女人好像較能把握自己本身的感情。女士遇上自己喜歡的人，多是全身投入的，比如自己認識了一位情夫，一定會自動向丈夫提出離婚，比之男人的拖泥帶水，百般夾纏，來得爽快得多。男人自以爲自己太重要，別人少了自己的話，天便會塌下來，爲了不傷妻子的心，寧願金屋藏嬌，也不肯將整件事坦白說出來。

片中的女主角采微，因爲有堅強獨立果斷的性格，又肯全身投入事業，所以成功是肯定的，如果想在推銷界成功的話，先決條件便是決心，要有破釜沈舟的心情，切勿兼職做生意。但世上的人卻異想天開，一心要保住高職厚薪，另一方面又巴望著做生意，於是乎腳踏兩條船，結果自己便踏進了流沙般的生意債務中，吃力不討好。

投入工作的時候，人便變得越精明。最好的教育，莫如做生意了。正是「刀鈍石上磨，人鈍事上磨」，在商界上屹立的人，肯定是精明人士，縱使初出道時呆頭呆腦，一日未被淘汰的話，一定有獨到的本領。正如片中的修女同學一樣，本應是位弱不禁風，連人也怕的小女子，但她投入社會之後，面對困難而努力，結果膽子越練越大，甘願跑到非洲救濟饑餓的人，這種大勇的精神，又豈是「言行不一」的張博士可比呢？

《雞同鴨講》蘊藏偉大胸襟

剛看完許冠文先生的大作《雞同鴨講》，令我對這位被譽爲香港電影界的天才人物，不禁肅然起敬。許先生的電影，有著一貫主線，便是站在貧苦大衆的角度上，蔑視權勢財閥的巧取豪奪醜態，同時他又強調一種溫情主義，對於失敗的人伸出援手，在失敗痛苦之中，他又強調深切反省，屢敗屢戰地將任務完成，不達到理想，誓不罷休。

文化藝術的重要目的，便是描述人類在失敗之後，仍然抱著百折不撓的奮鬥精神，在《雞同鴨講》這齣戲裏，許先生恰到好處地歌頌不信命運安排而努力奮鬥的精神，給予那些飽嘗失敗苦果的觀衆一種激勵、鼓舞的作用。

整齣電影的故事，講述一位曾經努力了數十年而稱得上成功的燒鴨店的老闆

許家全先生，在成功的時候傲視一切，連對自己的衣食父母——顧客，也有一絲輕視之心。在成功的時候，人便會自然地傲慢起來，一時之間，便會情不自禁地放縱自己，自大的傲視性格便將別人開罪了。正如電影開始的時候，有一位慕名而來的衛生督察，爲了一嘗燒鴨的滋味，忍受著這間老許燒鴨店的混帳地方，在忍無可忍之下，那位衛生督察誓言一定要報仇，結果老許遇到困難時，這位衛生督察便出現了，來個雪上加霜，促成了老許燒鴨店的結束。

成功帶來驕傲，驕傲帶來疏忽，疏忽帶來錯誤，錯誤帶來失敗。在失敗的時候，如果能夠深切反省，便會再次像火鳳凰般蛻變過來，經歷過失敗而重建起來的事業，將會是一個更大的成就。這點，老許是做到了。在舊店失敗之後，他能夠深切反省，一方面改變勞工的福利，另一方面又搞好鋪面的衛生，以一個新的面孔，再次掀起事業的高潮，在影片將近結束的時候，老許招待記者，爲了自己一時的成就，又情不自禁地大笑起來，驕傲地一笑，又點燃他日失敗的伏線。

人生眞是如此奇妙，在貧窮失敗的時候，我們甘於捱餓，努力工作，克制自己，經過一番掙扎努力之後，成功是必然的，可惜得很，一嘗試了成功滋味之後，

人性便出現岔亂，開始驕傲，在無法適應成功而帶來的財富之餘，整個人便變得無所適從。失敗是痛苦的，但成功帶來的是寂寞和孤獨，證諸老許對伙計、太太、兒子、岳母的懷疑態度，才明白到成功的代價，原來是這般昂貴的。在我的推銷生涯之中，碰過很多類似的個案，發現最痛苦的不是失敗，而是成功。最痛苦的，便是早來的成功，爲了適應成功，把持不定的年輕人，變得酗酒、淫亂而又染上賭博，正應了西方的一句話：「突來的暴富比災難還糟。」

老許燒鴨店的老闆十多歲入行，學習燒鴨，相信他亦是靠自我鑽研而成功的，看見他那套嚴守秘方的辦法，相信他最懼怕的，便是有其他競爭者的加入。他深信自己的功夫不外如是，別人一旦學會了的話，自己便受到威脅。在商界的人士，多抱有這套駝鳥政策，以爲嚴守秘方便可以永享成果，萬世長安。殊不知道，逃避最不是辦法，逃避帶來的是一種負性思想，令人退縮、保守、固執、落後，在後浪湧現的時候，自己便大失方寸，一時站不穩的時候，便會被後浪捲走了。許多曾經成功過的推銷商人，都在把持不住後浪挑戰的時候，跌得一蹶不振，在巨浪滔天的商場中，消失得無影無踪。

老許最怕的後浪，居然出現了，在自己店的對面，開了一間新式的炸雞店，新和舊的經營方式，終於引起一連串的鬥爭，最有意思的地方，是老許如何由輕視而孕育出排斥，從而變成抗拒的妒忌。而在失敗之後，懂得去反省、接受、承認，終而學習，因應別人的挑戰而激發了自己的潛質，再爲自己的事業開創一番新景象。

許先生告訴我們，成功是可以創造的，只要自己努力，世界上有無窮無盡的發財途徑，人生最大的敵人，便是妒忌。如果我們一旦引發了妒忌的負性思想時，我們便排斥、甚至攻擊對方，卻不知道「排斥」這種負性思想，最大的受害者往往是自己，排斥別人的成功，即是抗拒因別人的挑戰而帶來的更新學習機會，生意人的大忌，便是不肯變和不敢變，日新月異的營商方法，和不斷湧現的後浪，便是直指那些「佔著茅坑不拉屎」的老前輩。

妒忌別人帶來的後果，是令自己更閉塞，更墨守成規，西諺說得好：「責罵別人，當會得到同樣的結果。」便是這個意思。窮苦的人有一個現象，便是喜歡排斥別人成功，一旦別人賺到了錢，便說人家是如何用賣假藥、印假鈔等等不法

途徑而成功的，這種負性思想便令自己潛意識抗拒了金錢，排斥了成功。

成功的人士心胸較闊，看到了別人的成功，便勇於學習，一種由妒忌而昇華了的競爭心理，便帶來了進步。

整齣電影對於這種心理歷程有很詳細描述，在許老闆承認事實之後，才心甘情願地學習，爲了深入敵人陣地，探聽人家成功的秘密，許老闆居然扮成印籍婦人，怎知一時大意，被人認出了，招來一番羞辱。公開的羞辱，對於正視人生的人來說，不是逃避而是面對，努力奮鬥，羞辱帶來了激勵。

在商場馳騁的人，除了要克服商場的激烈鬥爭之外，更要面對後浪的挑戰。特別在推銷的世界之中，永遠沒有歷史可言的，縱使你曾經是天王巨星，創下了人類的推銷奇蹟，也是過去了的事，歷史早已承認了曾經輝煌過的業績。

後浪的挑戰，銳不可擋。自己稍一不愼，便會陣腳大亂，一亂的時候，便招惹滅頂的威脅，在整齣電影中，許先生給了我們一個好的榜樣。

想重振雄風，一定要勇於學習，偷取別人成功的方法，這是胸襟的問題。許老闆一方面學習敵人在賣炸雞背後的精神，如何訓練員工，和伙計一同分享成功

帶來的光榮。另一方面，他又接受岳母城下之盟，接受岳母的資助，擴大股本，在許先生做學徒的時候，他受盡岳母的歧視，老人家滿以爲這個學徒女婿沒有出息。自卑心理帶來的，是排斥別人的抗拒，因此他痛恨自己的岳母，在痛恨之餘，他又努力找出岳母的缺點。

電影描述的許老闆，是成功過的商家，成功帶來的，便是塡平了自己的自卑感，沒有了自卑的陰影，他才可以接受岳母的資助。想成功，一定要有信心，這種接受別人的信心，便是「丞相肚裏可撑船」的信心。容納別人的挑戰，才可以產生携手合作的進步，畢竟個人的力量是有限的。

成功過的商人，有一種自以爲是的偏見，我們之所以固執，不能進步的原因，便是我們以偏見爲老師，執著往昔的光輝，在進步的洪流下，只有走上了被淘汰的命運。

人生最大的敵人，便是自欺欺人的偏見，征服自己，打倒自己而學習別人的長處，眞是談何容易，難得許先生有此量度，他的成功是必然的。

要永遠保持任後浪衝擊這種胸襟，是推銷商場上的大智慧。

國家圖書館出版品預行編目資料

名人推銷術／馮兩努著. --第一版. --臺北縣永和市：稻田，1999［民88］
面； 公分. --(老狐狸系列，S022)
ISBN 957-8332-76-9(平裝)

1. 銷售--技法

496.5 88010763

S022■老狐狸系列

名人推銷術

著　　者——馮兩努
發 行 人——孫鈴珠
出　　版——稻田出版有限公司
登 記 證——局版臺業第字5339號
地　　址——台北縣永和市中正路660號5樓
電　　話——(02)29262805 (FAX)(02)29249942
郵　　撥——1635922－2 稻田出版有限公司
法律顧問——蕭雄淋律師
印　　刷——久裕印刷事業有限公司
出版日期——1999年8月 第一版第一刷

定　　價——190元

推銷術，就是贏取別人信任的方法。

因此，經紀固然幹着推銷工作，政治家宣揚政綱、牧師傳播福音，同樣都是。推而廣之，上司與下屬、醫生與病人、父母夫婦兄弟姊妹之間的相處，都講究推銷技巧。

作者根據古今推銷理論，結合多年實際工作經驗，深入淺出向讀者展示成功推銷技巧，並對中外名人推銷[illegible]的得失，作出透徹的剖析，甚具參考價值。

作者簡介

馮兩努，筆名國喜。曾經在三個地區創立過四次事業；兩次在香港，一次在加拿大，一次在新加坡。前著《加拿大創業教訓》，記述他在加拿大創業的經過；新著《名人推銷術》，則記述他多年從事推銷工作的心得。

自一九八七年以來，在港創立了馮兩努課程，除了授課之外，亦在報紙雜誌執筆寫專欄，又巡迴演講，務求讀者和聽衆能體會到生命可以是豐盛的。

ISBN 962-357-088-0
HK$35